

Tomi Virtanen

**KOKKOLAN KAUPUNGINKIRJASTO—MAAKUNTAKIRJASTON PALVELUJEN
KÄYTTÖ JA KEHITTÄMINEN**

**KOKKOLAN KAUPUNGINKIRJASTO—MAAKUNTAKIRJASTON PALVELUJEN
KÄYTTÖ JA KEHITTÄMINEN**

Tomi Virtanen

Opinnäytetyö

Kevät 2011

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Oulun seudun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Tomi Virtanen

Kokkolan kaupunginkirjaston—maakuntakirjaston palvelujen käyttö ja kehittäminen

Työn ohjaaja: Jorma Niemitalo

Kevät 2011

Sivumäärä: 63 + 12 liitesivua

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Kokkolan kaupunginkirjasto—maakuntakirjasto ja aiheena on sen palveluiden käytön ja kehittämistoiveiden kartoittaminen asiakassegmentoinnin luomiseksi. Työ on toteutettu kvantitatiivisena tutkimuksena ja sen tuloksia tullaan käyttämään osana kirjaston strategiaa. Asiakaskysely toteutettiin Kokkolan kirjastoissa ja internetissä 1.9.—1.11.2010 välisenä aikana. Vastauksia kertyi 507.

Tietoperusta muodostuu asiakassuuntaisen liiketoimintamallin ajatuksesta sekä siihen olennaisesti kuuluvasta asiakassegmentoinnista. Lisäksi tietoperustaan sisältyy kirjastopalvelut ja niiden kehitysnäkymät. Tämän pohjalta asiakaskyselyn tutkimusongelmana oli määrittää ketkä käyttävät Kokkolan kirjastoa, mitä palveluja he käyttävät sekä miten he haluaisivat palveluja kehitettävän tulevaisuudessa.

Kyselyssä selvisi, että Kokkolan kirjastossa lainaus on säilyttänyt suosionsa, mutta tilojen muu viihdekäyttö on vahvassa kasvussa. Kirjaston nykytilaan ollaan tyytyväisiä ja tulevaisuuden suhteen kirjaston toivotaan säilyvän nykyisen kaltaisena. Opinnäytetyössä tuli esille myös pienempien asiakasryhmien näkökulmia, joita voidaan hyödyntää asiakassegmentoinnin tekemisessä sekä kirjastopalveluiden kehittämisen tehokkaassa kohdentamisessa.

Jatkotutkimusaiheiksi esitetään asiakkaille tehtäviä teemahaastatteluja, joilla saataisiin selvitettyä käyttäjien tiedontarpeen koko elinkaari, eli eräänlainen ostokäyttäytymisen malli. Lisäksi täydellinen asiakassuuntautuneisuus edellyttää sen toteutumisen säännöllistä seurantaerilaisten kyselyjen avulla.

Asiasanat: kirjastot, kirjastopalvelut, asiakaslähtöisyys, segmentointi

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences

Degree Programme in Library and Information Services

Author: Tomi Virtanen

The use and development of services in Kokkola City Library—Regional Library

Supervisor: Jorma Niemitalo

Spring 2011

Number of pages: 63 p. + 12 app.

The commissioner of the thesis is Kokkola City Library—Regional Library and the subject was to examine the present usage and future development of library services for creating a customer segmentation. The thesis uses methods of quantitative research and the results will be used as a part of the library's strategy. The questionnaire was on Kokkola's libraries and its web site from the 1st of September until the 1st of November 2010 and it received a total of 507 responses.

The theoretic background of the thesis is based on customer orientated business model and market segmentation. In addition it introduces the basic concepts of library services and some visions of their development. Based on these, the research problem for the questionnaire was to define who use Kokkola's Public Library, what services do they use and how would they like to see the library develop its services in the future.

The results of the questionnaire indicate that borrowing has kept its position as the most used service, although the use of library space for other entertainment is showing strong growth in popularity. The present users of library are pleased with the currently provided services and would rather not see any radical changes brought by future development. The thesis also brings out the viewpoints of smaller customer groups that can be utilized in creating the library's customer segmentation and for better allocation of service improvements.

Further research could be made with themed interviews that clarify the whole span of library patron's need for information. It would be like a model of users purchasing behavior, but set in the library. Also, successful customer orientation requires regular monitoring of its implementation through different questionnaires or surveys.

Keywords: library, library services, customer orientation, customer segmentation

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 PALVELU JA KIRJASTOPALVELUT	8
2.1 Palvelu ja julkinen palvelu.....	8
2.2 Palvelun laatu	9
2.3 Kirjasto- ja tietopalvelut.....	10
2.4 Kirjastopalvelujen laatu.....	11
2.5 Kirjastopalvelut tulevaisuudessa.....	13
3 ASIAKASSUUNTAISUUS	14
3.1 Asiakassuuntaisen liiketoimintamallin osa-alueet.....	15
3.2 Asiakassuuntaisen liiketoimintamallin hyödyt yritykselle.....	16
3.3 Asiakassuuntaisen liiketoimintamallin hyödyt asiakkaalle.....	17
3.4 Asiakassuuntaisuus kirjastoissa	18
4 ASIAKASSEGMENTOINTI	20
4.1 Segmentoinnin sisäinen ja ulkoinen näkökulma	21
4.2 Segmentointiprosessi	22
4.3 Segmentointiperusteet ja niiden valinta	24
4.4 Segmentoinnin hoitaminen ja ylläpito	26
5 TUTKIMUSMENETELMÄT	28
5.1 Laadullinen ja määrällinen tutkimus.....	28
5.2 Tutkimuksen luotettavuus.....	29
5.3 Tutkimusongelma	29
6 KIRJASTON ASIAKASKYSELY JA SEN TULOKSET	31
6.1 Kirjaston asiakaskyselyn toteutus.....	31
6.2 Käyttäjät.....	32
6.3 Kirjastokäytön määrä ja ajankohta.....	33
6.4 Kirjastopalveluiden käyttö.....	35
6.5 Palveluiden haku sekä palveluiden käytössä kohdatut ongelmat	38
6.6 Kirjastopalveluiden kehittäminen	39
6.7 Vapaamuotoiset vastaukset.....	42
7 TULOSTEN TARKASTELUA ERI NÄKÖKULMISTA	44
7.1 Nuoret ja iäkkäät käyttäjät	45
7.2 Palveluiden kehityssuuntausten ääripää.....	47
7.3 Miehet ja naiset	49
7.4 Palveluiden maksullisuuden hyväksyvät käyttäjät	53
8. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	56
8.1 Keskeiset tulokset.....	56
8.2 Pohdinta	59
8.3 Jatkotutkimus.....	61
LÄHTEET	62
LIITTEET	64

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on Kokkolan kaupunginkirjasto—maakuntakirjaston palveluiden käytön ja kehittämistoiveiden kartoittaminen asiakassegmentoinnin luomiseksi. Työ toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena ja sen tuloksia tullaan käyttämään osana kaupunginkirjasto—maakuntakirjaston strategiaa vuosille 2010—2013. Asiakaskysely toteutettiin Kokkolan kirjastoissa ja internetissä 1.9.—1.11.2010 välisenä aikana.

Työn tietoperusta rakentuu asiakassuuntautuneisuudesta, joka on yksi markkintointiajattelun kehitysvaiheista sekä asiakassegmentoinnin teoriasta. Lisäksi tietoperustassa käydään läpi tyypillisimmät kirjastopalvelut ja niiden tulevia kehityssuuntia. Opinnäytetyön ja asiakaskyselyn tutkimusongelmina olivat käyttäjien, käytettyjen palvelujen sekä palvelujen kehitystoiveiden määrittäminen. Lisäksi kyselyssä tehtiin lisäselvitystä aiemmissa asiakaskyselyissä esiintulleista ongelmakohtista kirjastopalveluiden käytössä ja saavutettavuudessa. Saatujen tulosten pohjalta voitiin luoda käsitys kirjaston merkityksestä eri käyttäjäkunnille sekä selvittää, miten kirjastopalveluja tulisi kehittää Kokkolan alueella parhaiten vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Työ on aihepiiriltään ajankohtainen ja toimeksiantajalle hyödyllinen, sillä vastaavia tutkimuksia ei ole Suomen yleisissä kirjastoissa tehty muutamaa poikkeusta lukuunottamatta.

Kokkolan kaupunki sijaitsee Keski-Pohjanmaalla, Länsi-Suomen läänissä, Pohjanlahden rannalla. Kaupunki on perustettu vuonna 1620. Kokkola on ollut pitkään merkittävä satama- ja teollisuuskaupunki, mutta viime vuosikymmenien aikana muuttunut nopeasti yhä enemmän kaupan, palvelujen, koulutuksen ja tutkimuksen kaupungiksi. Sen merkittävimpiä toimialoja ovat kemianteollisuus, metalli- ja konepajateollisuus, veneteollisuus sekä tieto- ja viestintäteknikka. Asukkaita Kokkolassa oli vuoden 2010 alussa noin 46 000. Väestöstä äidinkieleltään suomalaisia on noin 84 %, ruotsinkielisiä noin 14 % ja muunkielisiä alle 2 %. Ikärakenteeltaan väestö on suhteellisen hyvä, sillä koko maan keskiarvoon verrattuna lasten ja nuorten osuus on suurempi ja ikäihmisten osuus pienempi. (Yleistietoa kunnasta, Kokkolan kaupunki, hakupäivä 14.07.2010; Taskutietoa Kokkolasta, Kokkolan kaupunki, hakupäivä 14.07.2010.)

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Kokkolan kaupunginkirjasto — maakuntakirjasto. Kirjastoon kuuluu kaupungin keskustassa sijaitsevan pääkirjaston lisäksi viisi lähikirjastoa, jotka sijaitsevat

Koivuhaassa, Kälviällä, Lohtajalla sekä Ullavan kirkonkylällä ja Rahkosessa. Lisäksi kaupungissa toimii yksi kirjastoauto sekä Keski-Pohjanmaan keskussairaalassa potilaita ja henkilökuntaa palveleva kirjasto. Kokkolan kaupunginkirjasto aloitti maakuntakirjastotoiminnan tammikuussa vuonna 1995 ja on siten yksi nuorimmista Suomen kahdestakymmenestä maakuntakirjastosta. Kokkolan maakuntakirjastoalueeseen kuuluu 11 kirjastoa, jotka ovat jakautuneet kahteen kirjastokimppaan. Kirjaston tavoitteena on olla ihmisen kokoinen, kaksikielinen, kaikille avoin sivistyksen ja virkistyksen lähde. Maakuntakirjastona se tukee alueen yleisten kirjastojen kehitystä ja paikallista kulttuuria. Monipuolisen palvelu- ja tapahtumatarjonnan lisäksi kirjaston tiloissa toimii myös kahvio, ulkoministeriön Eurooppatiedotus, ruotsinkielinen alueen kulttuuritoiminnan palvelupiste Luckan sekä Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulun kirjasto. (Kirjastot ja palvelupisteet, Kokkolan kaupunki, hakupäivä 15.07.2010; Pääkirjasto, Kokkolan kaupunki, hakupäivä 15.07.2010; Alueellisesti – Keski-Pohjanmaan seutukirjastoseelvitys. 2009. Salmela S., hakupäivä 15.07.2010.)

Opinnäytetyö muodostuu kahdeksasta pääluvusta. Ensimmäinen luku esittelee lyhyesti opinnäytetyön aiheen, tavoitteet sekä opinnäytetyön toimeksiantajan. Toisessa luvussa käydään läpi palvelun määritelmä sekä tyypillisimmät kirjastopalvelut. Lisäksi luvussa luodaan katsaus kirjastopalveluiden kehitykseen. Kirjastopalveluiden tulevaisuuden kehityssuuntia pohdittaessa kirjastot ovat alkaneet kiinnittämään entistä enemmän huomiota asiakkaidensa ja tärkeimpien asiakasryhmiensä tunnistamiseen. Kolmannen luvun asiakassuuntaisuus perehtyy tähän markkinoinnin ajattelutapaan, jonka käytännön toteuttamista asiakassegmentoinnin avulla käsitellään luvussa neljä. Luvut viisi ja kuusi ovat Kokkolan kirjaston asiakaskyselyyn liittyviä. Näiden kahden luvun aikana käydään ensiksi läpi kyselyyn liittyvä teoria, jota seuraa kyselyn tulokset. Seitsemäs luku pureutuu kyselyn tuloksiin hieman syvemmälle, tarkastellen niitä erilaisin rajauksin ja erityisten ryhmien osalta. Viimeisessä luvussa esitetään yhteenveto työstä ja sen muodostamista johtopäätöksistä. Tämän lisäksi luvussa arvioidaan opinnäytetyötä kokonaisuudessaan sekä esitetään jatkotutkimusehdotuksia.

2 PALVELU JA KIRJASTOPALVELUT

2.1 Palvelu ja julkinen palvelu

Palvelu-sanaa käytetään usein, kun puhutaan asiakaspalvelutyöstä, mutta sillä voidaan tarkoittaa myös palvelua palvelutuotteena. Palvelutuotteesta puhuttaessa palvelu voidaan määritellä asiakkaalle tarjottavana hyötynä tai toimintona, joka voi olla aineetonta tai aineellista ja jonka tuottamiseen myös asiakas voi osallistua yhtenä prosessin osatekijänä. Palvelun tuottaminen voi sisältää toimintosarjan, josta vain yksi osa on asiakkaalle näkyvää toimintaa. Tällöin asiakas usein mieltää palvelukokonaisuudeksi vain itse kokemansa kokonaisuuden. Asiakaspalvelulla tarkoitetaan asiakkaan kohtaamisessa tapahtuvaa vuorovaikutustilannetta, joka usein on palveluntuotannossa asiakkaalle näkyvin osa. Asiakaspalvelu voi olla välitöntä, eli synkronista tai viiveellä tapahtuvaa, esimerkiksi internetin välityksellä toimittaessa, jolloin puhutaan asynkronisesta asiakaspalvelusta. (Grönroos 2009, 79; Lovio & Tiihonen 2006, 11—16, 21—22.)

Palvelulle on ominaista sen aineettomuus, välittömyys ja ainutkertaisuus. Useimmiten palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja se on kokemuksena aina käyttäjäkohtainen. Myös valtaosa palvelutuotannosta on asiakkaalle näkymätöntä. Tästä näkymättömästä osasta tärkein on palveluorganisaation palvelukulttuuri. Se muodostuu palveluhenkisyydestä sekä palvelua koskevista arvoista ja normeista. Palvelukulttuuri antaa mahdollisuuksia ja asettaa vaatimuksia asiakkaan ja työntekijöiden vuorovaikutustilanteille. Tiedostamalla oman palvelukulttuurinsa yritykset voi vaikuttaa asiakaspalvelunsa laatuun merkittävästi. (Lovio & Tiihonen 2006, 13; Rissanen 2005, 19—20.)

Palvelutuote koostuu kolmesta osasta tai kerroksesta: ydintuotteesta, muodollisesta eli havaittavasta tuotteesta sekä laajennetusta tuotteesta. Ydintuote on juuri se osa palvelua, joka vastaa asiakkaan tarpeeseen. Muodollinen tuote on palvelutuotteen keskikerros ja yleensä sen ainoa asiakkaalle näkyvä osa. Siihen kuuluvat esimerkiksi hinta, tavaramerkki, palveluympäristö ja muut palvelun markkinointiin kuuluvat ominaisuudet. Palvelun uloin kerros käsittää laajennetun tuotteen osat, eli palvelun jälkimarkkinoinnin, takuun ja toimituksen asiakkaan käytettäväksi. (Rissanen 2005, 21—22.)

Palvelun näkymätön osa voidaan konkretisoida osaksi palveluprosessia, jolloin sen avulla voidaan pyrkiä tuottamaan lisäarvoa asiakkaalle. Tällöin puhutaan palvelun tuotteistamisesta. Hyvin tuotteistettu ja kuvattu palvelu helpottaa myös asiakkaan päätöksentekoa, sillä se luo eri asiakasryhmille selkeästi profiloituja palvelutuotteita. Tuotteistamisessa on kyse myös yrityksen toimintatapojen vakiinnuttamisesta sekä yhtenäistämisestä. Tuotteistaminen helpottaa erikoistumista, yhteistyötä eri toimijoiden kesken ja nopeuttaa palvelujen sisällön kehittämistä sekä uusien palvelutuotteiden luomista. (Lovio & Tiihonen 2006, 13—14.)

Julkinen palvelu sisältää kaikki palvelut, jotka toteutetaan pääsääntöisesti verovaroilla. Julkiset palvelut ovat periaatteessa kaikkien käytettävissä eikä niiden käyttö estä muiden palveluiden käyttöä. Julkisten palveluiden tuotantoa ohjataan ja säädellään laeilla ja asetuksilla, eikä palvelun tuottamisesta koituvia kustannuksia yleensä peritä palvelun käyttäjiltä. Vastaavasti palvelujen tavoitteena ei ole voiton maksimointi, vaan oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon edistäminen sekä tiettyjen peruspalveluiden takaaminen tasapuolisesti kaikille kansalaisille. (Lovio & Tiihonen 2006, 14.)

2.2 Palvelun laatu

Palvelut koostuvat prosesseista, joissa tuotannon ja kulutuksen välinen raja on vaikeasti erotettava ja joiden tuotantoon myös asiakas itse osallistuu. Tästä johtuen palvelun laadun määrittäminen voi olla vaikeaa. Jotta tarjotun palvelun laatu voitaisiin määrittää, tulee palveluntarjoajan ymmärtää, mitä asiakas odottaa palvelulta ja millaisen palvelun asiakas näkee laadukkaana. Asiakkaiden laadun kriteerit ovat tyypillisesti palvelun luotettavuuteen, oikea-aikaisuuteen ja täsmällisyyteen sekä saavutettavuuteen liittyviä. Lisäksi tähän vaikuttaa myös asiakaspalvelijan ammattitaito sekä palveluympäristön antamat mielikuvat. Tämän pohjalta yritys voi pyrkiä ohjaamaan asiakkaan arvioita ja sen pohjalta luomaan käsityksen asiakkaalle tarjotun palvelun ja asiakkaan siitä saaman hyödyn keskinäisestä suhteesta. (Grönroos 2009, 98—99; Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010.)

Palvelut ovat yksilöllisiä, subjektiivisia tapahtumaketjuja, joiden aikana asiakas ja palveluntarjoaja, eli yritys, ovat vuorovaikutuksessa keskenään. Nämä vuorovaikutustilanteet sisältävät totuuden hetkiä, eli tilanteita, joiden aikana asiakas muodostaa mielipiteensä yrityksen

toiminnan laadusta saamansa palvelun pohjalta. Palveluiden laadun parantamiseksi on tärkeää, että yritys tekee kokonaisvaltaista, systemaattista ja jatkuvaa toimintansa arviointia.

2.3 Kirjasto- ja tietopalvelut

Yleisten kirjastojen toiminta kuuluu julkisen sektorin palveluihin, eli niiden toiminta perustuu yhteiskuntapolitiikkaan. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjaston toiminta on poliittisen ohjauksen alaista ja sen rahoitus on budjettisidonnaista. Julkinen palveluntuotanto toimii kollektiivisuus-periaatteen mukaan, eli palveluissa on huomioitava yksilöllisten tarpeiden lisäksi myös yhteiskunnan asettamat näkökulmat ja tarpeet. Yleiset kirjastot tarjoavat yleisellä tasolla suhteellisen homogeenisiä palvelutyyppejä. Eri alueiden kirjastojen väliset erot tulevat näkyviin vasta tarkasteltaessa, kuinka palvelutyypeistä on muodostettu yksittäisiä palveluja. (Lovio & Tiihonen 2006, 20—21; Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 28.)

Kirjaston palveluista tunnetuin ja käytetyin on aineiston lainaaminen. Monen muun kirjastopalvelun tavoin se voi tapahtua asiakastoimisesti, eli itsepalveluna tai kirjastohenkilöstön antamana palveluna. Lainaaminen ja muu kokoelmien käyttö on kirjastoissa ilmaista. Muun kokoelman ja erilaisten aineistojen käyttöön kirjastoissa tarjotaan esimerkiksi mikrofilminlukulaitteita, cd-soittimia ja tietokoneita. Kasvanut tarve tietokoneiden ja internetin tarjoamiselle asiakkaiden käyttöön on tuonut esiin hyvin erilaisia käytäntöjä internetin tarjoaman materiaalin käyttöön liittyen. Kuitenkin tietoyhteiskunnallinen kehitys vaatii kansalaisten keskeisen tasa-arvon nimissä ilmaisten verkkopalvelujen ja -tiedon takaamista, mikä osaltaan on kirjastojen toimintapolitiikkaan sopiva ratkaisu. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 28—29.)

Kaukolainaus eli kaukopalvelu on yksi harvoista maksullisista aineistoon liittyvistä palveluista. Kaukolainauksen tarkoituksena on täydentää kirjaston omaa kokoelmaa mahdollistamalla asiakkaalle sellaisenkin aineiston lainaamisen, jota ei löydy tai jota ei ole voitu hankkia kirjaston omiin kokoelmiin. Kaukopalvelun pyörittäminen ei ole täysin ongelmaton palvelumuoto. Logistiikka ja eri kirjastojen välillä olevat erilaiset menettelytavat, yhteisten tietokantojen vähyyys ja kirjastoittain vaihtelevat lähetyskustannukset vievät nykymuodossaan vielä paljon kirjaston resursseja ja työntekijöiden aikaa. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 30—31.)

Aineiston ja aineiston käytön välineiden lisäksi olennainen osa kirjaston palvelua on asianmukaisten tilojen tarjoaminen. Kirjasto tarjoaa yleiset tilat aineiston selaamiselle, lukemiselle

ja opiskelulle erilaisissa lukusaleissa ja oleskelutiloissa. Lisäksi useimmista kirjastoista löytyy myös erityistiloja, kuten auditorioita, luentosaleja, leikkihuoneita tai erillisiä tutkijanhuoneita, jotka ovat asiakkaiden ja asiakasryhmien varattavissa tai vuokrattavissa. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 29.)

Fyysisten tilojen lisäksi kirjastot tarjoavat myös verkossa olevia virtuaalisia tiloja. Verkkokirjastoihin on pyritty tuottamaan pääasiallisesti sellaisia palveluja, joiden lisäarvo syntyy riippumattomuudesta aikaan ja paikkaan. Yleisin verkossa tarjottu palvelu on materiaalin saatavuuteen liittyvää, kuten kirjaston aineistoluettelot ja erilaiset tietokannat. Lisäksi usein verkossa tarjotaan sähköiseen asiointiin, eli asiakkaan omien lainojen ja varausten hallinnointiin liittyviä palveluja. Kirjaston kotisivut tarjoavat myös linkkejä eri portaaleihin, tiedonhakuohjeisiin ja aihehakemistoihin. Verkkopalvelut ovat asiakkaalle pääasiassa maksuttomia. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 29—30.)

Kirjastot tarjoavat käyttäjilleen myös erilaisia tiedonhakuun ja tiedonhallintaan liittyviä palveluja. Tiedonhakua järjestetään henkilöasiakkaille, yrityksille sekä yhteisöille. Yleisissä kirjastoissa palvelu on yleensä maksutonta. Tietopalveluksi voidaan laskea myös kirjaston tiloissa yhä useammin järjestettävät erilaiset tapahtumat, jotka lisäävät yleisön tietoa erilaisista kulttuurin tuotteista ja toiminnoista. Monissa kunnissa kirjastojen tehtäviin on sisällytetty myös oppilaiden kirjastonkäytön- ja tiedonhaunopetus veloituksetta. (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 34—35.)

2.4 Kirjastopalvelujen laatu

Yleisten kirjastojen osalta palvelujen laadun arviointi on osa lakisääteistä kunnallista laadunhallintajärjestelmää. Kirjastolaissa (904/1998) säädetään, että kunnan tulee arvioida yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen toteutumista, laatuja ja taloudellisuutta. Kirjastolainsäädännön lisäksi myös hallitusohjelma, kansalliset kulttuuri- ja kirjastopoliittiset linjaukset sekä kuntien yhteiset linjaukset edellyttävät kirjastoilta jatkuvaa laadun tarkkailua ja kehittämistä. Arvioinnin tulokset julkistetaan ja niitä käytetään palvelujen kehittämiseen ja niiden saatavuuden parantamiseen. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010; Lovio & Tiihonen 2006, 75; Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 26.)

Palvelujen laadun arvioinnin tueksi Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä on laatinut ehdotuksen yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Ehdotus julkaistiin toukokuussa 2010 ja sen tarkoituksena on edistää kirjastojen laadun arviointia tarjoamalla arvioinnin tueksi helpommin mitattavissa olevia laatuksivauksia. Tämän lisäksi ehdotus sisältää myös kirjastojen laadun arvioinnin taustoihin perehtyvän viitekehyksen sekä kirjastojen laatutyötä käsittelevän laadunhallintasuosituksen. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010.)

Yleisten kirjastojen laatusuosituksen mukaan kirjastopalvelujen peruslaatu muodostuu neljästä peruspilarista, jotka ovat 1. ajantasainen ja uusiutuva kokoelma, 2. nykyaikainen ja standardien mukainen kirjastojärjestelmä, 3. hyvät tilat sekä 4. osaava henkilöstö. Näiden lisäksi kirjastopalveluiden tulee olla helposti saavutettavia ja käytettäviä, mikä tarkoittaa riittäviä ja oikein sijoitettuja aukioloaikoja. Aukioloaikojen tulisi sopia mahdollisimman monelle eri asiakasryhmälle, niiden tulisi olla loogiset, muistettavat sekä mahdollisimman yhteneväiset kunnan eri kirjastopisteiden kesken. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010.)

Laadukkaiden palvelujen takaamiseksi laatusuositukset kehottavat kirjastoja painottamaan asiakassuuntaaneisuuteen palvelukehityksessään. Tämä tarkoittaa palvelutarpeiden selvittämistä ja seuraamista säännöllisillä tarve- ja käyttötutkimuksilla. Paikallispalveluja olisi pyrittävä tukemaan ja täydentämään verkkopalvelujen sekä itsepalvelumahdollisuuksien avulla. Palveluille voidaan myös pyrkiä tuottamaan lisäarvoa kirjastojen tai muiden organisaatioiden kanssa järjestettävällä yhteistyöllä. Lopuksi laatusuositukset edellyttävät vielä palveluiden käytön edistämistä tehokkaalla tiedotuksella ja markkinoinnilla sekä kirjastossa järjestettävän tiedonhankintataitojen opetuksen avulla. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010.)

Kirjaston toiminta ei ole kaupallista, joten sen vaikutusta on vaikea mitata rahassa. Usein kirjaston vaikuttavuuden arvioinnissa kohdatut ongelmat heijastuvat kirjaston rahoitukseen. Tällöin kirjasto ei kykene vastaamaan kasvaviin asiakasmääriin tai asiakkaiden tarpeissa tapahtuviin muutoksiin, vaan henkilökuntaa tai aineistoa joudutaan vähentämään tai kirjaston aukioloaikoja supistamaan niin, että asiakas ei välttämättä saa kaipaamaansa palvelua toivomassaan ajassa. (Lovio & Tiihonen 2006, 46—47.)

2.5 Kirjastopalvelut tulevaisuudessa

Kilpailu ihmisten vapaa-ajasta kiristyy jatkuvasti, mikä aiheuttaa muutospainetta myös kirjastopalvelujen kehittämiseksi. Palveluiden kehittämisessä olisikin tärkeää panostaa palveluihin, jotka ovat helposti sidottavissa jokaisen ihmisen arkeen. Verkkopalveluissa puolestaan korostetaan laadun, joustavuuden ja saavutettavuuden merkitystä. Lisäksi Suomen väestö- ja ikärakenteessa tapahtuvat muutokset tulevat heijastumaan eri kirjastopalvelujen ja -tilojen tarjoamien toimintojen käytössä sekä niiden tarpeessa. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010; Kekki, K., Sulin, H. & Wigell-Ryynänen, B. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Hakupäivä 15.12.2010.)

Viitteitä kirjaston ja kirjastopalvelujen kehityksestä on havaittavissa kirjastolaisissa (Kirjastolaki 4.12.1998/904 1:2 §), jonka mukaan yleisten kirjastojen tehtäviä ovat

- mahdollistaa sivistyksen, kirjallisuuden ja taiteen harrastaminen
- jatkuva tietojen, taitojen ja kansalaisvalmiuden kehittäminen
- kansainvälistyminen ja elinikäinen oppiminen
- virtuaalisten ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sisältöjen kehittyminen.

Verkkopalvelujen ja niiden sisällön kehittäminen todetaan siis tärkeäksi osaksi kirjastojen toimintaa. Internetin yleistymisestä johtuvan informaatiotulvan seurauksena kirjaston rooli verkkopalveluissa tulee olemaan entistä enemmän tiedonhakuun ja -seulontaan liittyvää. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010)

Opetus- ja kulttuuriministeriön Kirjastopolitiikka 2015 –ohjelman mukaan kirjastoista tullaan tulevaisuudessa hakemaan perinteisten kirjastopalvelujen ohella jatkuvasti enemmän myös opastusta kansalais- ja yhteiskuntataitoihin. Vaikuttaisi siis, että kirjaston rooli painottuu tulevaisuudessa yhä enemmän asiakassuuntautuneen avoimen oppimiskeskuksen suuntaan. Tämä tulee asettamaan omat vaatimuksensa kirjastotilalle, henkilökunnalle sekä palvelujen sisältöön kuin niiden tuotantotapoihin. (Kekki, K., Sulin, H. & Wigell-Ryynänen, B. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Hakupäivä 15.12.2010.)

3 ASIAKASSUUNTAISUUS

Markkinointi on liiketoiminnan keskeinen osa, jonka vaikutus näkyy yrityksen strategiassa sekä sen tavassa ajatella ja toimia. Sen piiriin kuuluvat asiakkaiden tarpeiden havaitseminen ja tulkinta, tuotekehittäminen, -hinnoittelu, markkinointiviestintä sekä myynti ja asiakassuhdemarkkinointi. Markkinoinnin avulla yritys pyrkii erottumaan kilpailijoistaan sekä viestimään asiakkailleen tuotteistaan ja palveluistaan. (Bergström & Leppänen 2009, 20; Anttila & Iltanen 2004, 12–13, 29–30.)

Markkinoinnin toimintoja, joilla kilpailijoista erottuminen tapahtuu, kutsutaan markkinoinnin kilpailukeinoiksi, markkinointiparametreiksi tai markkinoinnin päätösmuuttujiksi. Toiminnoista ja niiden yhdistelmästä käytetään nimitystä markkinointimix tai 4 P:tä, joka tarkoittaa peruskilpailukeinojen, eli tuotteen, hinnan, jakelun ja viestinnän (product, price, place, promotion) kokonaisuutta. Näiden neljän eri yhdistelmien ja painotuksien toimivuus vaihtelee ja riippuu yrityksestä ja sen suhteesta markkinoihin sekä kilpailijoihin. (Anttila & Iltanen 2004, 19–22.)

Markkinointi ei kosketa pelkästään kaupallisia yrityksiä. Viimeaikoina myös ei-kaupallisissa organisaatioissa sekä julkisissa laitoksissa on ryhdytty huomioimaan onnistuneen markkinoinnin tuomia etuja ja vaikutuksia. Julkisella sektorilla puhutaan palveluiden terävöittämisestä, jonka tavoitteena on julkislaitosten palvelun, palveluiden ja toiminnan kannattavuuden parantaminen. (Anttila & Iltanen 2004, 11.)

Asiakassuuntaisuus on markkinointiajattelun kehitysvaihe ja ajattelutapa. Sen pääpaino on uusien asiakassuhteiden luomisessa ja vanhojen asiakassuhteiden ylläpitämisessä, syventämisessä sekä niiden hyödyntämisessä yrityksen tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. Asiakassuuntautuva yritys keskittyy jatkuvaan yksilötasoiseen kanssakäymiseen asiakkaan kanssa tavanomaisen massamarkkinoinnin sijaan. Näin yritys pystyy arvioimaan omia menestystekijöitään asiakkaan näkökulmasta, jolloin yrityksen toiminnot ja voimavarat saadaan kohdistettua tarpeellisiin kohteisiin. Asiakaslähtöisen yrityksen menestys syntyy kohderyhmän nykyisten ja tulevien tarpeiden tunnistamisesta ja siitä, kuinka hyvin yritys pystyy tyydyttämään asiakkaidensa halut ja tarpeet. Tämän selvittämiseksi yrityksen tulee aktiivisesti kuunnella ja

kerätä tietoa asiakkaistaan. Tieto hankitaan markkinointitutkimuksilla sekä käytännön kokemuksella. (Bergström & Leppänen 2009, 460; Anttila & Iltanen 2004, 13—15, 33, 92.)

Asiakassuhdemarkkinoinnin taustalla on asiakkaiden ostokäyttäytymisessä tapahtunut muutos, jolloin ostopäätöksiä tehdään enää harvoin vain yhden kriteerin pohjalta. Asiakkaat hakevat pelkän tuotteen lisäksi myös sen ympärille rakennetun lisäarvon ja mielikuvien yhdistelmiä. Yritykseltä tämä vaatii pysyvien asiakassuhteiden luomista, ylläpitoa ja kehittämistä. Tällöin yritys ja asiakas rakentavat yhdessä tuotteen, jonka tärkein ominaisuus ei ole enää hinnan alhaisuus, vaan tuotteen tai palvelun laatu sekä pitkän vuorovaikutussuhteen tuoma luottamus. (Anttila & Iltanen 2004, 34—40.)

3.1 Asiakassuuntaisen liiketoimintamallin osa-alueet

Ala-mutka ja Talvela (2004, 22) jakavat asiakassuuntaisen liiketoimintamallin kuuteen osa-alueeseen, jotka toimivat lähtökohtana liiketoimintamallin käyttöönotolle ja kehittämiselle. Osa-alueet ovat: 1) asiakas- ja markkinatuntemus, 2) asiakasstrategia, 3) toimintamallit, 4) liiketoimintaprosessit, 5) tiedonhallinta ja tietoteknologia ja 6) strategian seuranta ja ohjaus.

Koko asiakashallinta perustuu *asiakas- ja markkinatuntemukseen*. Toimivan asiakasstrategian sekä asiakassegmentoinnin luominen edellyttää yritykseltä kykyä ymmärtää ja nähdä asiat myös toimintaympäristönsä ja kohderyhmänsä näkökulmasta. Kun yritys tuntee asiakkaansa ja markkinansa, saadaan myös käytössä olevat resurssit kohdistettua tehokkaasti. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 35—36.)

Asiakasstrategialla tarkoitetaan asiakas- ja markkinanäkökulmaan muotoiltua yrityksen strategiaa. Sen tärkein sisältö on asiakassegmentointi. Asiakassegmentit määrittelevät yrityksen toimintamallit valittujen asiakasryhmien kanssa. Nämä toimintamallit sisältävät siten yrityksen johtamista, prosesseja ja toimintaa kuvaavia asiakassegmenttikohtaisia, eli asiakkaille tai asiakasryhmille yksilöityjä, toimintatapoja. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 23, 41—44, 46—48.)

Kun yrityksen asiakasstrategia on luotu, se konkretisoidaan *toimintamalleiksi*. Toimintamallit sisältävät kuvaukset asiakassegmenttikohtaisista tuote- ja palvelupaketeista, toimintatavoista sekä niiden ympärillä olevista tiedonhallinnan ja ohjauksen menettelytavoista. Toimintamalleissa kuvataan yleisellä tasolla miten tavoiteltu asiakassuhde tunnistetaan, suunnitellaan ja miten sen

tavoitteet ja seuranta toteutetaan. Hyvät toimintamallit helpottavat yrityksen asiakassuhteiden hoitoa.(Ala-Mutka & Talvela 2004, 23, 84—86.)

Liiketoimintaprosessit kuvaavat yrityksen fyysisten toimintojen, kuten tavara- ja rahavirtojen sekä palvelutilanteiden toimintaa ja kulkua. Käytännössä siis liiketoimintaprosessien hyvällä suunnittelulla ja toteutuksella pyritään varmistamaan tilaus-toimitusprosessien, tuotekehitysprosessien ja markkinointiprosessien toiminta yrityksen erilaisten palvelutilanteiden hoitamiseksi. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 23, 213—214.)

Tiedonhallinnalla ja tietoteknologialla ohjataan yrityksen toimintaa. Tehokkaalla tiedonhallinnalla voidaan nopeuttaa yrityksen reagointikykyä markkinoiden muutoksiin, mahdollistaa nopeampi ja tehokkaampi päätöksenteko sekä tuoda henkilökunnan yksilöllinen kokemus ja osaaminen yrityksen yhteiseen käyttöön. Kehittynyt tiedonhallinta tehostaa myös asiakkuuksien hallintaa, sillä pitkäaikaiset asiakassuhteet edellyttävät kyvykkyyksien jatkuvaa kehittämistä ja rakentamista. Tietojärjestelmien avulla asiakaskohtaamisista voidaan kerätä tietoa, joka jalostettuna voidaan hyödyntää yrityksen eri prosessien kehittämisessä. Tällöin puhutaan liiketoiminnan ohjaamisesta tiedon avulla (Management by Knowledge). (Ala-Mutka & Talvela 2004, 24, 93—106.)

Strategian seuranta ja ohjaus mittaa toiminnan tuloksellisuuden edellytyksiä. Tällöin pyritään siis mittaamaan toiminnan syitä eikä niinkään seurauksia. Asiakaslähtöisessä liiketoiminnassa myös toiminnan mittaamisen tulee tapahtua asiakasnäkökulmasta, jolloin käytettävät mittaritot suunnitellaan asiakasstrategiassa luotujen asiakassegmenttien mukaan. Tällöin saadaan tarkasteltua asiakkaiden odotuksia ja tarpeita, asiakastyytyväisyyttä sekä toimintamallien ja asiakaskohtaamisessa tapahtuvien kriittisten kohtaamisten menestystekijöiden toimivuutta. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 107—113.)

3.2 Asiakassuuntaisen liiketoimintamallin hyödyt yritykselle

Asiakassuuntainen liiketoimintamalli on strategialogiikka, eli kokonaisvaltainen ja looginen kokonaisuus yrityksen menestyksen ydinkohdista. Mallin vaatima muutos yritykseltä edellyttää johdonmukaista johtamista, tehokasta voimavarojen suuntaamista ja toiminnan kehittämistä. Sillä kuitenkin voidaan saavuttaa kilpailuetua, jota muiden yritysten on hyvin vaikea kopioida. Ala-Mutka ja Talvela (2004, 23—27) jakavat asiakassuuntaisen liiketoimintamallin tuoman

asiakashallinnan hyödyt kahteen osa-alueeseen: 1) strategiseen tehokkuuteen sekä 2) operatiiviseen tehokkuuteen. Näistä operatiivinen tehokkuus on jaettavissa vielä sisäisen toiminnan laatuun sekä määrälliseen suorituskyykyyn.

Suurin yritykselle koitua hyöty on resurssien tehokkaalla kohdentamisella saavutettava strateginen tehokkuus. Strateginen tehokkuus ilmenee yksiköiden ja yksilöiden yhtenäisillä toimintatavoilla, eli yhtenäisenä toimintalogiikkana. Tämä saavutetaan, kun yrityksen henkilöstöllä on yhtenäinen näkemys yrityksen strategiasta. Vastaavasti yhtenäisen strategian luomisen ydin on onnistuneessa asiakassegmentoinnissa. Segmentointi hahmottaa strategialle kohteen, eli markkinat ja asiakkaat. Lisäksi segmentoinnilla määritellään yrityksen tuotteet ja palvelut sekä myynnin, markkinoinnin, tuotannon ja oston toimintaperiaatteet. Näiden kautta yrityksen on helpompi saavuttaa markkinoidensa kokonaispotentiaali kehittämällä lyhyen tähtäimen kannattavuutta esimerkiksi lisäarvopalveluiden ja uusien tuotteiden tai markkinointikonseptien avulla. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 27—30.)

Operatiivisen tehokkuuden sisältämän sisäisen toiminnan laatu saavutetaan yhtenäisillä toimintatavoilla, aktiivisella toiminnan seurannalla sekä hyvällä asiakastuntemuksella. Toiminnan laatu näkyy uutena myyntinä, parantuneena katteena sekä palvelun jatkuvuutena asiakkaan näkökulmasta. Tällöin asiakassuhde ei ole vain yhden henkilön hoidettavana, vaan yrityksen jokainen henkilö pystyy tarjoamaan ja ylläpitämään asiakkaan odottamaa palvelutasoa. Operatiivisen tehokkuuden toinen osa-alue, eli määrällinen tehokkuus vaatii toimiakseen strategista sekä operatiivista tehokkuutta. Niiden avulla palvelun tuottamisesta saadaan poistettua kaikki turhat rutiinivaiheet teknologian tai systemaattisten toimintatapojen avulla. Näin yrityksen voimavarat keskitetään oleelliseen, eli asiakkaiden tehokkaaseen ja laadukkaaseen palvelemiseen. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 30—32.)

3.3 Asiakassuuntaisen liiketoimintamallin hyödyt asiakkaalle

Asiakkaan saama hyöty yrityksen asiakassuuntautumisesta liittyy yleensä asiakkaan taloudellisuuteen, sosiaalisiin suhteisiin tai henkilökohtaisen hyvinvoinnin sekä elämän laadun paranemiseen. Asiakas voi luottaa siihen, että varsinkin monimutkaisten, esimerkiksi lainopillisten palvelujen tai terveydenhuoltopalvelujen yhteydessä yrityksen ongelmanratkaisukykyyhin sekä tarjottuihin palveluihin voi luottaa. Asiakassuhteen jatkuvuus luo turvaa ja mahdollistaa yksilöllisesti suunniteltua ja toteutettua palvelua. Lisäksi pitkäaikaisessa asiakassuhteessa

asiakas ja yrityksen henkilöstö oppivat tuntemaan toisensa, jolloin asiakkaan ei tarvitse jokaisella asiointikerralla selvittää yritykselle omia erityistarpeitaan ja -toiveitaan. (Lämsä & Uusitalo 2002, 64—65.)

Asiakassuhteesta on hyötyä myös taloudellisesti. Usein asiakassuhteen alkuvaiheessa taloudellisia etuja käytetään suhteen syventämisen houkuttimena. Taloudelliset hyödyt voivat olla konkreettisia kanta-asiakkaille tarjottavia alennuksia, bonuksia ja muita etuja. Toisaalta taloudellista hyötyä voidaan katsoa syntyvän myös ajansäästöstä mikä syntyy, kun yritys tuntee asiakkaansa ja pystyy nopeasti tarjoamaan palveluja, jotka vastaavat hänen odotuksiaan ja tarpeitaan. (Lämsä & Uusitalo 2002, 64—65.)

3.4 Asiakassuuntaisuus kirjastoissa

Kunnan asukas on samalla myös kuntansa asiakas. Hän on palveluiden käyttäjä, kuluttaja ja toimeksiantaja, joka mahdollistaa palvelujen tuottamisen maksamalla veroja. Kirjastokortin hakemalla asiakas tekee sopimuksen kirjaston kanssa, joka takaa hänelle oikeuden käyttää kirjastopalveluja ja joka sitoo hänet noudattamaan kirjaston sääntöjä. Kirjastokortti tuo siten asiakkaalle eräänlaisia kanta-asiakkuuden tai jäsenyyden ominaisuuksia. (Lovio & Tiihonen 2006, 20—21.)

Kirjasto kuuluu julkisen sektorin piiriin, joten sen toiminta on jo lähtökohtaisesti asiakassuuntautunutta. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjaston ja kirjastohenkilöstön toiminta- ja ajattelutavat perustuvat asiakkaiden itse ilmaisemiin kirjastopalveluja koskeviin tarpeisiin, toiveisiin ja odotuksiin. Kirjastolta edellytetään, että asiakkaiden mielipiteitä selvitetään ja ne huomioidaan kirjaston toimintaan vaikuttavassa päätöksenteossa, jolloin esimerkiksi kirjaston aukioloajat ja aineistohankinnan periaatteet muodostuvat asiakkaiden toiveiden pohjalta. (Lovio & Tiihonen 2006, 22—23.)

Asiakassuuntautuneisuuden tunnuspiirteenä on palvelutarjonnan perustuminen asiakkaiden todellisiin tarpeisiin. Julkisen palvelutuotannon kollektiivisuuden periaatteesta huolimatta kirjaston tulisi mahdollisuuksien mukaan huomioida myös yksilöllisiä tarpeita pelkän massatarjonnan sijaan, sillä asiakkaalle jokainen kirjastossa koettu palvelutapahtuma on aina ainutkertainen. Asiakassuuntautuvassa kirjastossa asiakas on yksi toimija, eikä pelkästään toimintojen kohde. Avaintekijöinä asiakassuuntautuneisuuden toteuttamisessa ovat toiminnan saavutettavuus ja

vuorovaikutteisuus. Tämän vuoksi asiakaspalvelun tulisi keskittyä asiakkaiden yksilölliseen kohteluun, erityistoivomusten kuulemiseen ja palvelun joustavuuteen pelkän rutiinomaisen liukuhihnatyöskentelyn sijaan. Asiakkaan yksilöllisyyden tulisi näkyä myös kirjastopalveluiden markkinoinnissa käyttäjille ja ei-käyttäjille sekä palveluiden käytön ohessa tarjottavassa valinnanvapaudessa. Kirjastonäkökulmasta eri palveluista tiedottamista voisi yksilöidä esimerkiksi asiakkaan iän mukaan ja asiakkaalle tulisi olla tarjolla mahdollisuuksia valita eri palvelukanavien väliltä. Nykyisellään tämä on toteutettu kirjastoissa esimerkiksi siten, että asiakkaalla on mahdollisuus valita miten hänelle ilmoitetaan saapuneista varauksista. (Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010; Lovio & Tiihonen 2006, 22—26.)

4 ASIAKASSEGMENTOINTI

Asiakassegmentointi on asiakassuuntaisen liiketoimintamallin toteuttamisen tärkeä apuväline. Asiakassuuntaisesta ajattelutavastaan huolimatta Suomen yleisissä kirjastoissa ei olla vielä havahduttu toimivan segmentoinnin tarjoamiin mahdollisuuksiin. Seuraavassa luvussa käydään läpi segmentointiprosessia ja sen toteuttamista yrityksen näkökulmasta, koska julkisten palvelujen näkökulman huomioivaa painettua materiaalia ei ole. Kuitenkin oheista teoriaa voidaan hyödyntää lähes sellaisenaan suunniteltaessa kirjastokäyttöön soveltuvaa asiakassegmentointia.

Asiakassegmentoinnin perusajatuksena on asiakkaiden jakaminen ryhmiin jonkin yhteisen tekijän mukaan. Yritys ei voi olettaa tyydyttävänsä kaikkien tarpeita, vaan sen on pyrittävä löytämään sille sopivimmat asiakasryhmät, joiden tarpeet ja odotukset yritys voi täyttää kilpailijoitaan paremmin. Segmentti ei siis välttämättä sisällä pelkästään yrityksen nykyisiä asiakkaita, vaan se sisältää myös ne, joita tavoitellaan asiakkaita. Lisäksi segmentointi auttaa yritystä kohdistamaan resurssinsa ja markkinointinsa tehokkaammin eri kohderyhmille. Asiakaslähtöisyyden tavoin myös segmentointi on prosessi, jolla pyritään tuottamaan toimivia ja kannattavia asiakassuhteita. (Bergström & Leppänen 2009, 150—151; Rowley, J. 2000. From users to customers? Hakupäivä 3.11.2010.)

Segmentoinnin tavoitteena on yhdistää yrityksen sisäinen ja ulkoinen näkökulma. Ulkoinen näkökulma sisältää asiakkaiden erilaiset tarpeet sekä muut erilaistavat tekijät. Sisäinen näkökulma käsittelee vastaavasti yrityksen kannattavuutta, toimintoja ja toiminnasta saatuja hyötyjä. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 49.)

Usein segmentointi tehdään irrallaan yrityksen strategiasta. Segmentoinnissa keskitytään silloin virheellisesti vain ulkoiseen näkökulmaan, jolloin asiakkaiden odotusten täyttäminen ja asiakastyytyväisyys nousevat tärkeimmiksi yrityksen toimintaa ohjaaviksi seikoiksi. Tuloksena on tyytyväisiä, mutta yritykselle kannattamattomia asiakkaita. Siksi segmentointiperusteissa tulee huomioida myös toiminnan kannattavuuden kannalta oleelliset reunaehdot. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 49.)

Asiakkaiden segmentointi voidaan, ja se tuleekin tehdä monella eri tapaa. Tällöin saadaan erilaisiin käyttötarkoituksiin sopivia, ja kaikki oleelliset näkökulmat kattavia segmentointeja. Kuitenkaan luotuja segmenttejä ei saisi olla liian monta, eivätkä ne saisi olla keskenään liian

samankaltaisia, jotta kukin segmentti säilyy helposti tunnistettavana kokonaisuutena asiakaspalvelutilanteessa. Yleisesti segmenttien määrään vaikuttaa yrityksen strategia, sen voimavarat ja valitut palvelukanavat. Helpoiten tunnistettavia ja luokiteltavia segmenttejä saadaan, kun erot segmenttien sisällä on pieniä ja erot muihin segmentteihin säilytetään suurina. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 52—54.)

4.1 Segmentoinnin sisäinen ja ulkoinen näkökulma

Segmentoinnin sisäisen näkökulman tavoitteena on tunnistaa eri asiakassegmenttien nykyinen ja tuleva strateginen merkitys. Se pyrkii siis analysoimaan asiakaskannattavuuteen ja sen syy-seuraus-suhteisiin vaikuttavia asioita. Tämä selvitetään analysoimalla eri asiakassegmenttien myyntivolyymi, tulevaisuuden ostopotentiaali ja asiakaskannattavuus. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 51.)

Sisäisen näkökulman analysoinnin pohjalla ovat yrityksen kokemuseräinen tieto, osaaminen sekä sen tietokannat, tietovarastot ja asiakaskohtaiset case-analyysit. Analysointi tapahtuu arvoketjujen, elinkaarien ja prosessien kautta, johon lasketaan mukaan myös hankinnan, tuotannon, logistiikan, myynnin ja markkinoinnin vaikutukset asiakaskannattavuuteen ja –kustannuksiin. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 51—52.)

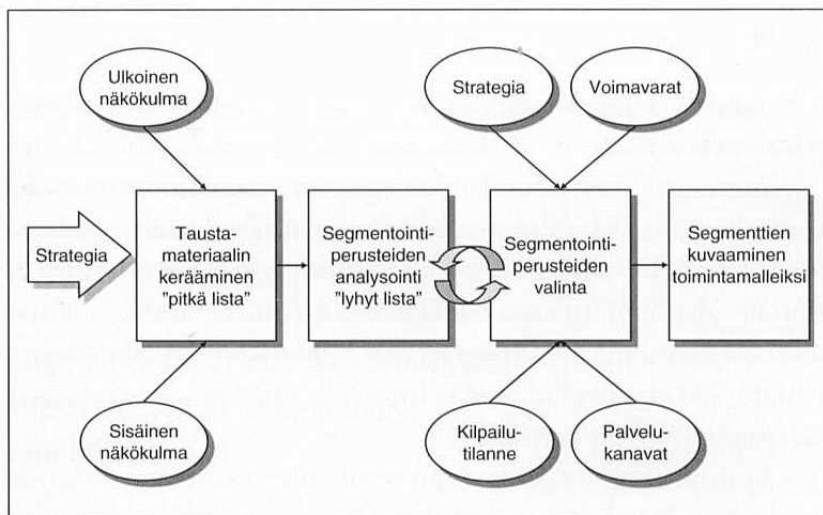
Ulkoinen näkökulman analysoinnin pyrkimyksenä on asiakkaiden erilaistavien tekijöiden määrittelemine. Tällä tarkoitetaan yleisesti asiakkaiden eri tarpeiden ja arvostusten selvittämistä. Lisäksi ulkoinen näkökulma määrittelee kilpailijat, kilpailijoiden toimintatapoja sekä tuote- ja palvelutarjontaa. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 50.)

Tietolähteinä ulkoisen näkökulman tarkastelussa ovat yleensä yrityksen omien tietokantojen ja kokemuksesta saadun tiedon lisäksi myös ostettava tieto, eli yritysrekisterit, tilastokeskus, asiakastutkimukset, kilpailijavertailut ja muut analyysit. Asiakkaan arvostuksien selvittämisessä käytetään erilaisia arvoketjuja, elinkaarimalleja ja niiden pohjalta tehtyä haastatteluja tai kyselyitä. Kyselyn tulokset selvittävät asiakkaan omia arvostuksia sekä antavat käsityksen oman yrityksen sekä kilpailijan nykyisestä toiminnasta. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 50—51.)

4.2 Segmentointiprosessi

Segmentoinnin avulla yritys suunnittelee ja toteuttaa toimintaansa sekä suuntaa voimavarojaan ja ohjaa liiketoimintaansa. Segmentointi voidaan tehdä eri tavoilla eri käyttötarkoituksiin ja se mahdollistaa nykyisen ja potentiaalisen asiakaskunnan tarkastelun useasta eri näkökulmasta. Segmenttien määrään vaikuttaa yrityksen käytössä olevat voimavarat ja palvelukanavat, mutta toiminnan ohjaamisen ja palvelutilanteiden hallittavuuden kannalta segmenttien määrä tulisi pitää tarpeeksi pienenä ja eri segmenttien väliset erot mahdollisimman suurina. Segmentointeja kuitenkin tulisi tehdä useita, jotta kaikki oleelliset näkökulmat saadaan katettua. Asiakkaiden segmentointi luo pohjan asiakassuuntaiselle toiminnalle, asiakassuhteiden syventämiselle, markkinointiviestinnälle, logistiikkaprosesseille sekä tuotantoteknologioille. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 52–54.)

Segmentointiprosessi vaatii yritykseltä aikaa ja resursseja, joten avain onnistuneeseen segmentointiin on perusteellisuus. Yrityksen tulee maltaa perehtyä eri näkökulmiin sekä asiakaskannattavuuden syy-seuraus-suhteisiin. Segmentointia pidetään yrityksen oppimisprosessina, jossa henkilöstön kokemusperäinen asiakastieto ja -tietämys kootaan ja sidotaan osaksi koko yrityksen toimintaa. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 54–55.)



KUVIO 1. Segmentointiprosessi (Ala-Mutka & Talvela 2004, 55.)

Segmentointi alkaa taustamateriaalin keräämisestä, jossa yrityksen sisäinen ja ulkoinen näkökulma yhdistetään ”pitkäksi listaksi”. Saatu tiedon määrä on yleensä liian suuri sellaisenaan käsiteltäväksi ja siksi se pilkotaan segmentoinnin perusteiksi, ”lyhyeksi listaksi”, joka analysoidaan tarkemmin. Tämän pohjalta valitaan kokonaisuus, jossa määritellään käytettävät segmentointiperusteet. Prosessiluonteensa vuoksi alussa luotuja asiakassegmenttejä käytetään myös hypoteeseina, joiden pätevyyttä testataan yrityksen käytännön toiminnan yhteydessä. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 54—55.)

Kun yritys on luonut oman strategiansa kannalta otollisimmat segmentit, se valitsee niistä kohteikseen ne, jotka palvelevat parhaiten yrityksen tavoitteita. Valitut segmentit analysoidaan, eli niihin sisältyvien asiakkaiden ostokäyttäytymiseen, asiakashyötyyn ja ostokriteereihin vaikuttavat seikat selvitetään. Tämän yhteydessä yritys päättää myös segmentointistrategiastaan, jossa markkinoinnin kohteeksi valitaan yksi tai useampi segmentti. Näistä käytetään termejä keskitetty strategia sekä selektiivinen strategia eli täydellinen segmentointi. (Bergström & Leppänen 2009, 158.)

Keskitetyssä strategiassa yritys keskittää toimintansa vain yhden segmentin palvelemiseen ja luo vain yhden tarkoin kohdistetun markkinointiohjelman segmentin tavoittamiseksi. Keskitetty markkinointi on pienten yritysten suosiossa, sillä keskittämällä resurssinsa vain kapeaan asiakaskuntaan yritys saa helposti tyydytettyä kohdeasiakasryhmänsä tarpeet. Tämä luo toiminnalle vahvan markkina-aseman ja tarjoaa pienille yrityksille keinon pärjätä kilpailutilanteissa. (Bergström & Leppänen 2009, 158.)

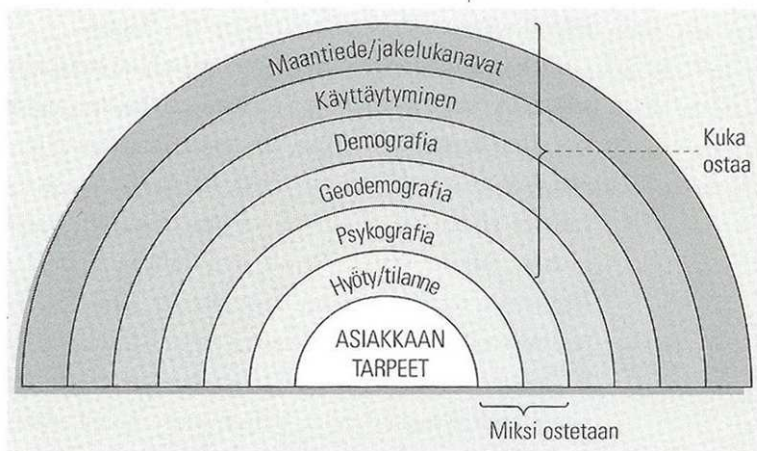
Selektiivisessä strategiassa yrityksellä on useita asiakasryhmiä, joille luodaan segmenttikohtaiset tuote- ja markkinointimenetelmät. Selektiivinen strategia vaatii yritykseltä enemmän resursseja ollakseen kannattavaa, joten se on useimmiten suurempien yritysten toimintatapa. Selektiivinen strategia edellyttää yritykseltä erittäin kattavaa ja monipuolista segmentointia. Tämän avulla toiminta saadaan keskitettyä segmentteihin, jotka yritys saa tavoitettua ja jotka takaavat parhaan tuloksen yrityksen toiminnalle. (Bergström & Leppänen 2009, 158.)

Segmentointistrategiasta päätettyään ja otollisimmat segmentit valittuaan yritys voi siirtyä prosessin kolmanteen vaiheeseen, eli markkinointiohjelmien luomiseen. Markkinointiohjelmia luodessaan yritys asemoi oman toimintansa suhteessa kilpailijoihinsa. Tämän jälkeen kullekin valitulle segmentille luodaan kilpailukeinoyhdistelmä, jota toteutetaan ja jonka toimintaa sekä

vaikutusta seurataan jatkuvasti. Kilpailukeinoyhdistelmässä yritys määrittelee toiminnalleen imagon ja tavan erottua kilpailijoistaan. Kun tavoitteet on asetettu, niiden ympärille rakennetaan segmenttikohtaiset markkinointiohjelmat, jotka sisältävät operatiiviset keinot ja toimintatavat tavoitteiden saavuttamiseksi. (Bergström & Leppänen 2009, 160—164.)

4.3 Segmentointiperusteet ja niiden valinta

Segmentointia tehdessä yritys joutuu itse löytämään hyödyllisimmät perusteet, joille se lähtee rakentamaan asiakassegmenttejään. Segmentointia tehtäessä on hyvä huomioida, että eri tuotteiden ja palveluiden markkinoinnissa segmentointiperusteiden painoarvot voivat vaihdella hyvin paljon. Anttila ja Iltanen (2004, 100) käyttävät Bonoma-Shapiron esittämää pesämallia kulutushyödykkeiden markkinoinnin eri segmentointiperusteiden havainnollistamiseen. Mitä kauemmaksi pesän ytimestä liikutaan, sitä kauempana ollaan siitä, mitä asiakas haluaa. Toisaalta, mitä ulommaksi siirrytään, sitä helpompaa on kerätä tietoa kyseisestä tekijästä.



Segmentointipesä. Lähde: Bonoma-Shapiro 1983.

KUVIO 2. Bonoma-Saphiron esittämä segmentoinnin pesämalli. (Anttila & Iltanen 2004, 100.)

Asiakastuntemukseen liittyvät segmentointiperusteet voidaan Ala-Mutkan ja Talvelan (2004, 55) mukaan luokitella neljään eri osa-alueeseen, jotka ovat: 1) perustiedot, 2) ostokäyttäytyminen, 3) tilanteelliset muuttujat ja 4) henkilökohtaiset muuttujat.

Perustiedot sisältävät helposti saatavat demografiset tekijät ja yrityksen toiminnan faktatiedot. Asiakkaissa käytetyimmät demografiset segmentointitiedot ovat perinteiset sukupuoli, ikä, koulutus ja muut vastaavat. Yritysten osalta näihin voidaan laskea myös toiminnalliset tekijät, kuten tuotantoteknologian, tuotteet, toimialan ja kapasiteetin. Tiedot ovat suhteellisen helposti kerättävissä ulkopuolisten palveluntarjoajien kautta tai yhdistelemällä tietoa esimerkiksi hakemistoista, vuosikertomuksista ja tilastoista. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 55—56.)

Ostokäyttäytymisen selvittäminen vaatii jo melko hyvää asiakastuntemusta. Tässä luokassa käytettäviä segmentointiperusteita ovat esimerkiksi ostomotiivi, käyttötarkoitus, ostomäärä ja merkki- tai liikeuskollisuus. Yritystasolla käytettyjä kriteerejä ovat vastaavasti päätöksenteon ja ostotoimien suorittamisen jakautuminen, ostokriteerit ja yrityksen sisäinen voimarakenne. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 56.)

Jos segmentointiperusteena käytetään *tilanteellisia tai henkilökohtaisia tekijöitä*, tulee kohde tuntee jo henkilökohtaisella tasolla. Tämä tarkoittaa sitä, että tasaväkisessä kilpailutilanteessa asiakas tekee ostopäätöksensä parhaiten henkilönä tuntemansa myyjän hyväksi. Segmentointiperusteina voidaan käyttää asiakkaan tai yrityksen motivaatiota, saatavuutta, tilauksen kokoa ja asiakkaan kaupantekoon liittyviä käsityksiä. Tämän tason asiakastuntemuksen ongelmana usein on tiedon jumittuminen vain tietyn myyjän käyttöön, josta se pitäisi vapauttaa hyödyntämään koko organisaation toimintaa. (Ala-Mutka & Talvela 2004, 56—57.)

Segmentoinnin tarkoituksena on yksinkertaistaa yrityksen asiakaskunnan monimuotoisuutta tuoden kuitenkin samalla esille sen tärkeät ja huomioitavat asiat. Tämä ei onnistu, mikäli segmentoinnissa käytetyt segmentointiperusteet eivät ole oikein määritettyjä tai käytettävien perusteiden valinnassa on epäonnistuttu. Perusteiden valinta on yrityksen strategian, sisäisen ja ulkoisen näkökulman kompromissi. Lisäksi on tärkeää, että segmentointiperusteet ovat helposti kerättävissä ja tunnistettavissa asiakaskontaktien yhteydessä. Ala-Mutka ja Talvela (2004, 70—71) listaavat kuusi perusteiden priorisoinnissa ja valinnassa korostuvaa seikkaa, jotka ovat:

- 1) strateginen merkitys
- 2) saavutettavuus
- 3) oleellisuus
- 4) selityskyky
- 5) mitattavuus
- 6) saatavuus.

Tärkeintä segmentointiperusteiden valinnassa on strategisen merkityksen huomiointi. Segmenttien täytyy sopia yhteen yrityksen strategisten tavoitteiden kanssa. Lähes yhtä tärkeänä pidetään saavutettavuutta. Saavutettavuudessa tulee korostaa asiakkaan tunnistettavuutta. Kohdesegmenttiin kuuluvan asiakkaan on erotuttava yrityksen tietokannassa sekä henkilökohtaisessa asiakaspalvelutilanteessa. Lisäksi yrityksen toiminnan tulee olla suunniteltu sekä toteutettu niin, että haluttu kohderyhmä tavoitetaan. Kolmanneksi tärkein valintakriteeri on organisaation omien voimavarojen tiedostaminen. Tällä tarkoitetaan segmenttien realistista mitoittamista yrityksen resursseihin sopivaksi. Yrityksen täytyy voida perustella, miksi ja miten kukin valittu segmentti tuo kilpailuetua ja edesauttaa yrityksen tavoitteiden saavuttamisessa. (Alamutka & Talvela 2004, 71–72; Rowley, J. 2000. From users to customers? Hakupäivä 3.11.2010.)

4.4 Segmentoinnin hoitaminen ja ylläpito

Segmentointi on yrityksen strateginen ja operatiivinen prosessi, joten sen toimintaa tulee myös seurata jatkuvasti. Toimivan asiakassuuntaisen yrityksen luominen edellyttää, että yritys on valmis muuttamaan segmentointiaan ympäristön, asiakkaiden ja tilanteiden muuttuessa. Tämä tapahtuu esimerkiksi erilaisten kampanjoiden ja tuotelanseerausten yhteydessä hoidettavan tilannekohtaisen segmentoinnin kautta. Segmentoinnin onnistuneen hoitamisen avuksi Bergström ja Leppänen (2009, 164) esittävät seuraavanlaisen seitsemän kohtaa käsittävän listan pohdittavista ja ratkaistavista asioista:

- 1) Yritys tuntee asiakasryhmät eli niiden tarpeet ja arvostukset läpikotaisin, jotta se voi sovittaa tarjoaman ja muut kilpailukeinot niiden mukaisiksi.
- 2) Yritys tunnistaa eri ryhmien väliset erot.
- 3) Yritys ymmärtää, miten eroja hyödynnetään markkinoinnissa, esimerkiksi tuotekehityksessä ja hinnoittelussa.
- 4) Yritys tunnistaa myös asiakkaan päätöksentekoprosessiin vaikuttavat tunneperäiset seikat.
- 5) Yritys tunnistaa asiakkaiden päätöksentekoprosessiin vaikuttavat suosittelijat, lähipiirin kokemukset ja muut vaikuttajat esimerkiksi suunnitellessaan viestinnän kohentamista.

- 6) Yritys kykenee ylläpitämään ja syventämään asiakassuhdetta eri asiakasryhmiin niille sopivalla tavalla, esimerkiksi paikallisuus huomioiden.
- 7) Yritys seuraa asiakasryhmissä tapahtuvaa liikehdintää ja ennakoi muutoksia.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT

Tutkimustoiminnalla pyritään selvittämään valittua tutkimuskohdetta koskettavia lainalaisuuksia ja toimintaperiaatteita. Tutkimustoiminta jaetaan empiiriseen sekä teoreettiseen tutkimukseen. Teoreettisessa tutkimuksessa entuudestaan olemassa olevan tutkimusmateriaalin pohjalta pyritään luomaan käsitteellisiä malleja, selityksiä ja olettamuksia eli hypoteeseja. (Heikkilä 1999, 13—14.)

Empiirinen tutkimus, jota kutsutaan myös havainnoivaksi tutkimukseksi, perustuu teorian tuottamien hypoteesien toteutumisen tutkimiseen käytännössä. Sen avulla voidaan myös tutkia syitä ja ratkaisuja eri ilmiöihin tai käyttäytymismalleihin. Empiirinen tutkimus sisältää sekä laadullisen eli kvalitatiivisen että määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen. Käytettävän menetelmän määrittää tutkimusongelma ja sen tuottamat kysymykset, joiden ratkaisemiseen tutkimustoiminnalla pyritään. (Heikkilä 1999, 13—14.)

5.1 Laadullinen ja määrällinen tutkimus

Kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on yleensä pieneen kohderyhmään keskitetty tutkimus, jonka avulla pyritään ymmärtämään tutkimuskohteen käyttäytymistä. Sen avulla saadaan vastauksia siihen miksi, miten tai millainen jokin on. Tutkimus toteutetaan useimmiten haastatteluiden tai ryhmäkeskusteluiden kautta ja sen tuloksia voidaan käyttää esimerkiksi mainonnan kehittämisessä tai sosiaalisten ongelmien tutkimisessa. (Heikkilä 1999, 16.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus selvittää lukumäärien ja tilastojen pohjalta erilaisia riippuvuussuhteita, ilmiöitä ja muutoksia. Tutkimukseen tarvitaan numeerisesti riittävän suuri, haluttua kohderyhmää edustava otos, jonka pohjalta saatu tieto voidaan yleistää koko perusjoukkoa koskettavaksi. Kvantitatiivisella tutkimuksella selvitetään esimerkiksi kysymyksiä: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein? Tutkimusaineisto kerätään yleisimmin erilaisilla kyselyillä joko postitse tai WWW-sivujen kautta. Kerätyn tiedon lisänä tai tietojen vertailun tukena voidaan käyttää myös erilaisia rekistereitä tai niiden osia esimerkiksi väestörekisteristä tai yritys- ja toimipaikkarekisteristä. (Kananen 2008, 10—11; Heikkilä 1999, 15—17.)

Ongelmana kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän käytössä on oikean otoksen valinta. Tutkimuksen tulokset ovat virheellisiä, mikäli valittu joukko ei ole ominaisuuksiltaan koko perusjoukkoa vastaava. Kvantitatiivisen tutkimuksen kohde ei saisi olla kovin uusi ilmiö, vaan sen tulee olla tarkkaan määritetty, jotta tutkimus olisi luotettava. Lisäksi kyselytutkimuksen kysymysten täytyy olla yksiselitteisiä ja tutkimusongelman ratkaisemisen kannalta oleellisia. (Kananen 2008, 10—15.)

5.2 Tutkimuksen luotettavuus

Onnistunut tutkimusprosessi antaa lopputuloksena luotettavia vastauksia tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida validiteetin ja reliabiliteetin avulla. Heikkilä (1999, 28—31) esittää näiden lisäksi perusvaatimuksiksi hyvälle lopputulokselle myös objektiivisuuden, tehokkuuden ja taloudellisuuden, ajankohtaisuuden, avoimuuden tutkimuksen tarkoituksesta ja perustelut sen hyödyllisyydestä sekä vastaajien tietosuojasta huolehtimisen.

Validiteetti eli pätevyys tarkoittaa, että tutkitaan tutkimusongelman kannalta oleellisia asioita. Tämä edellyttää tutkimukselta tarkkaan määriteltyjä käsitteitä sekä selkeitä ja yksiselitteisiä kysymyksiä. Validiteetti varmistuu, kun käytetään oikeaa tutkimusmenetelmää ja oikeaa mittaria mittaamaan oikeaa asiaa. Hyvä validiteetti mittareissa tarkoittaa yleensä myös hyvää reliabiliteettia tutkimukselle. (Kananen 2008, 81—83.)

Reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tutkimustulosten pysyvyyttä ja tarkkuutta. Korkea reliabiliteetti tarkoittaa, että vaikka tutkimus toistettaisiin, olisi lopputulos aina sama. Reliabiliteetin todentamiseksi tutkimuksen vaiheet on dokumentoitava mahdollisimman tarkasti sekä varmistettava, että valittu otos edustaa koko perusjoukkoa. Tutkimuksen reliabiliteetti ei kuitenkaan takaa validiteettia. (Kananen 2008, 81—83.)

5.3 Tutkimusongelma

Opinnäytetyön aiheena on Kokkolan kaupunginkirjasto—maakuntakirjaston palvelujen arviointi niiden käytön suhteen. Lisäksi opinnäytetyössä selvitetään ketkä käyttävät kirjastoa ja miten he haluaisivat kirjaston kehittävän palvelujaan tulevaisuudessa.

Käyttäjien ja käytön kattavaksi kartoittamiseksi työn tutkimusmenetelmänä on kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimus toteutettiin kirjaston käyttäjille suunnattuna kyselynä. Asiakaskyselyn tutkimusongelmiksi muodostui selvittää ketkä kirjastoa käyttävät, miten kirjastoa ja sen palveluja käytetään sekä miten kirjastoa halutaan tulevaisuudessa käyttää.

6 KIRJASTON ASIAKASKYSELY JA SEN TULOKSET

6.1 Kirjaston asiakaskyselyn toteutus

Kyselyn kysymykset laati opinnäytetyön tekijä yhdessä erikoiskirjastonhoitajan kanssa. Pohjana kyselylle toimi keväällä 2010 tehdyn valtakunnallisen kirjastojen asiakastytyväisyyskyselyn tulokset, jotka herättivät tarpeen jatkoselvityksille tiettyjen palveluiden kehittämistä koskien. Onnistunut segmentointi edellyttää suurta vastaajamäärää, joten kyselylomakkeesta pyrittiin tekemään mahdollisimman helposti ja vaivattomasti täytettävä. Lisäksi kysymyksillä pyrittiin mahdollistamaan useampien segmentointien teko eri segmentointiperusteilla. Asiakaskysely toteutettiin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Internetkysely luotiin Webropol –ohjelmalla, joka on sähköisessä muodossa oleva datan analysoinnin ja tiedonkeruun työkalu.

Asiakaskysely koostui 18 monivalintakysymyksestä, jotka voidaan jakaa kolmeksi kokonaisuudeksi kyselyn tutkimusongelman mukaan. Ensimmäinen osa kattaa kysymykset 1–10. Kyselyn neljä ensimmäistä kysymystä selvittää asiakkaan perustietoja. Kysymykset 5–9 koskevat kirjaston tietoja ja kirjastonkäytön aktiivisuutta fyysisten käyntien ja internetsivujen käytön suhteen. Kysymys 10 pohjautuu kevään 2010 asiakastytyväisyyskyselyssä ilmenneeseen tyytymättömyyteen kirjaston aukioloajoissa ja sillä pyritään selvittämään asiakkaiden toiveita aukioloaikojen muuttamiseksi.

Kyselyn seuraava osio koskee kirjaston palveluiden käyttöä ja käytössä mahdollisesti ilmenneitä ongelmia kysymyksissä 11–14. Tämän osion vastausvaihtoehdoissa on keskitytty kirjaston nykyisiin palveluihin, jolloin saadaan kartoitettua nykyisen asiakaskunnan palvelujen käytön painottumista tilojen viihdekäytön ja päämäärätietoisemman tiedonhaun sekä lainaustoiminnan suhteen. Lisäksi osiossa selvitetään palvelujen käytön vaivattomuutta ja kirjastonkäytössä esiintyneitä ongelmatilanteita.

Kolmas osa muodostuu kysymyksistä 15–18. Nämä kysymykset käsittelevät kirjaston roolia tulevaisuudessa sekä nykyisen asiakaskunnan näkemyksiä kirjastopalveluiden kehittämisestä paremmin käyttäjiensä toiveita vastaaviksi. Tämä osio sisältää kyselyn laajimmat kysymykset, joissa haetaan vastaajien mielipidettä toiminnassa tai palveluissa tehtävien muutosten

tärkeydestä. Kysymyksissä käytetään viisiportaista asteikkoa, jossa 1 = ei lainkaan tärkeä ja 5 = erittäin tärkeä. Kysymys 17 painottuu kirjaston perustasolla tapahtuviin uudistuksiin, kun taas kysymys 18 sisältää asiakkaalle yksilöityjä palveluja, joita kirjastot voisivat tuottaa maksullisena, kuten kaukolainauksessa. Kysymykseen 18 on liitetty muutamia palveluja, joita aiemmissa asiakastyytyväisyyskyselyissä on toivottu järjestettäväksi. Näin voidaan selvittää kirjaston käyttäjien suhtautumista kirjastopalveluiden maksullisuuteen siinä tapauksessa, että maksua vastaan asiakas voisi odottaa toiveidensa mukaan räätälöityä palvelua.

Kyselystä pyrittiin tiedottamaan mahdollisimman laajasti. Kyselystä tehtiin lehdistötiedote, jonka pohjalta kolmessa Kokkolan alueen paikallislehdessä julkaistiin asiaa käsittelevä artikkeli. Lisäksi kyselystä tiedotettiin paikallisradiossa sekä Kokkolan kaupungin ja kirjaston internet- ja Facebook-sivustolla. Facebookissa mainostaminen osoittautui mielenkiintoiseksi, sillä sen kautta vastaajat pystyivät antamaan välitöntä palautetta kyselyn sähköisestä versiosta, minkä avulla kyselystä korjattiin muutamia ominaisuuksia.

Kyselyyn kerättiin vastauksia Kokkolan kaupunginkirjastossa, sen lähikirjastoissa sekä kirjaston ja Kokkolan kaupungin internet-sivuilla 1.9.—1.11.2010 välisenä aikana. Asiakaskyselyyn saatiin vastauksia 529, joista 22 jouduttiin hylkäämään asiattomuuden tai virheellisuuden vuoksi. Lopulta analysoitavaksi jäi 507 vastausta. Kyselyyn vastanneista 209 henkilöä olivat täyttäneet kyselyn internetissä ja 298 täyttivät kyselyn paperisena. Vastaukset koottiin yhteen Webropol—ohjelmalla, jonka jälkeen tulokset käsiteltiin Microsoft Excel—taulukkolaskentaohjelmalla.

6.2 Käyttäjät

Kyselyyn osallistuneet suosivat pääasiassa omaa lähikirjastoaan. Vain 28 ilmoitti käyttävänsä pääkirjaston palveluja oman lähikirjastonsa sijaan. Vastaukset käytön suhteen jakoutuivat eri kirjastojen kesken odotetulla tavalla. Valtaosa, eli 356 vastausta tuli Kokkolan kaupunginkirjastolta. Kälviältä, Koivuhaasta ja Lohtajalta kertyi kustakin noin 40 vastausta ja Ullavasta sekä Rahkosen kirjastosta noin kymmenen kappaletta kummastakin. Kirjastoauton vastausprosentti oli pienin, sillä auton vakituiseksi käyttäjäksi ilmoittautui neljä vastannutta.

Alueen kaksikielisyydestä huolimatta kirjastojen käyttäjäkunta on lähestulkoon yksinomaan suomenkielistä. 8,6 % vastaajista oli ruotsinkielisiä ja kaksi prosenttia englanninkielisiä. Mikäli tilannetta tarkastellaan vain pääkirjaston näkökulmasta, saadaan ruotsinkielisten osuudeksi 12 %,

joka on jo huomattavasti lähempänä Kokkolan kaupungin tilastojen ilmoittamaa 14 % suuruutta. Vastaajien sukupuolijakauma oli pitkälti odotusten mukainen. Käyttäjistä 22 % oli miehiä ja 76 % naisia, joten tarkemman sukupuolten välisen vertailun tekeminen palveluiden käytöstä on hankalaa. Ikäjakauma painottui selkeästi ja hieman odotettua voimakkaammin vanhimpiin vastaajiin (Taulukko 1.)

TAULUKKO 1. Vastaajien ikä- ja sukupuolijakauma (n = 490)

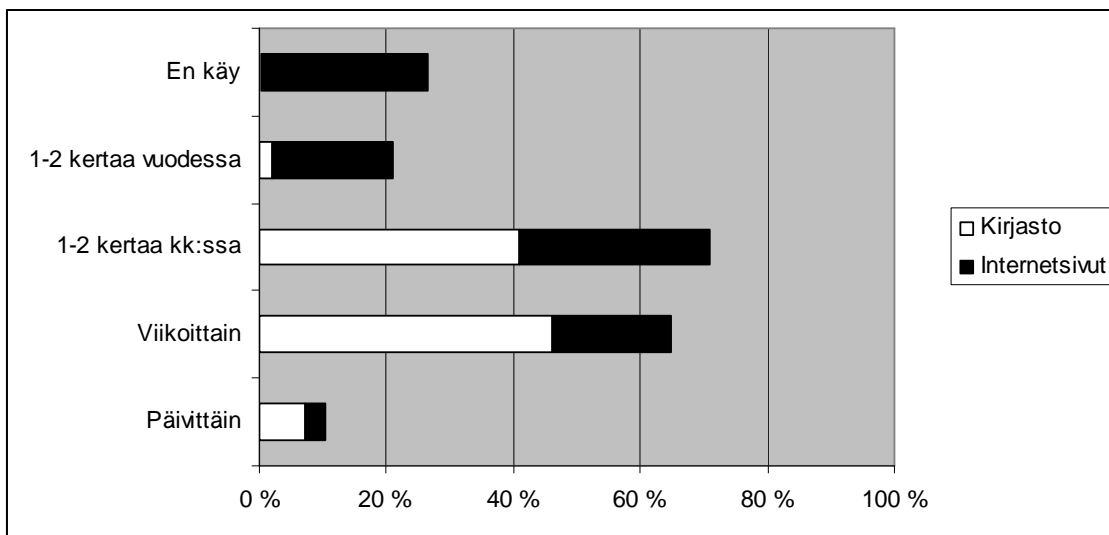
	Mies	%	Nainen	%
Alle 15 v.	3	1 %	24	5 %
15—25 v.	12	2 %	64	13 %
26—40 v.	21	4 %	95	19 %
41—65 v.	62	12 %	166	33 %
65+ v.	14	3 %	29	6 %
Yhteensä	112	22 %	378	76 %

Tulokset käyttäjien koulutusta ja ammattia koskien heijastelevat ikäjakauman rakennetta. Yleisin koulutus oli ammatillinen tutkinto, joka oli noin kolmasosalla vastaajista. Seuraavaksi yleisin koulutus oli alempi korkeakoulututkinto (19 %). Kansa-, keski- tai peruskoulun sekä ylemmän korkeakoulututkinnon osuudet olivat noin 17 %. Kyselyyn vastanneista käyttäjistä noin puolet oli työssäkäyviä. Toinen puoli koostuu valtaosin opiskelijoista (18 %) ja eläkeläisistä (16 %). Työttömiä käyttäjäkunnasta on noin kahdeksan prosenttia.

6.3 Kirjastokäytön määrä ja ajankohta

Kirjastossa tyypillisesti käydään kerran viikossa (46 % vastauksista) tai ainakin muutaman kerran kuukaudessa (41 % vastauksista). Seitsemän prosenttia eli 36 vastaajaa ilmoitti käyvänsä kirjastossa lähes päivittäin. Kirjaston ei-käyttäjiksi ilmoittautui vain kaksi vastaajaa ja kymmenen jätti vastaamatta kysymykseen. Kirjaston internetsivujen käytön suhteen tilanne oli toinen. Vastanneista 140, eli 26 %, ilmoitti, etteivät ole koskaan käyttäneet kirjaston internetsivuja. Kuitenkin 359 vastaajaa eli 71 % käyttää sivustoja ainakin satunnaisesti. Näistä suurin osa (30 %)

vierailee sivuilla muutaman kerran kuukaudessa. Myös viikoittaisia kävijöitä oli lähes sata, eli 19 %.



KUVIO 3. Kirjaston ja kirjaston internetsivujen käyttö.

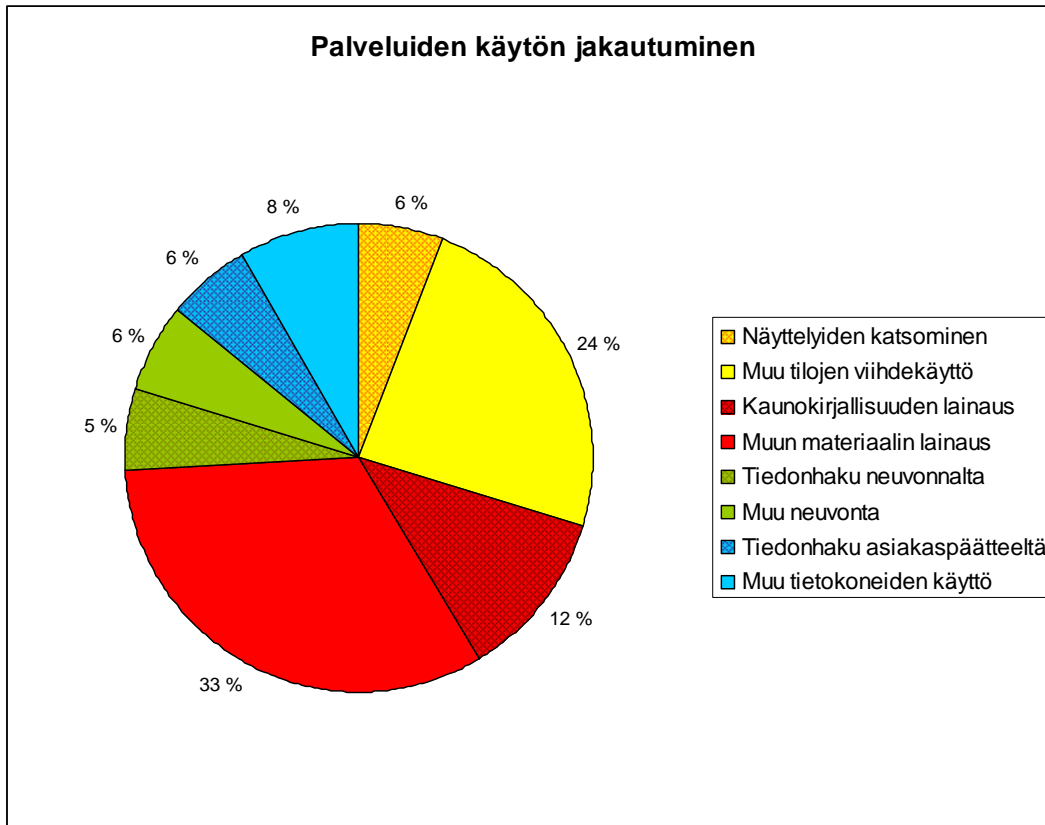
Kirjaston internetsivujen käyttäjistä 112 vastaajaa oli miehiä. Heillä sivujen käytön tiheys jakautui hyvin tasaisesti. Kukin vaihtoehto keräsi noin 23–25 vastausta. Ainoa poikkeama tähän oli päivittäin sivuja käyttävien ryhmä, sillä tähän ryhmään kuului vain kolme vastaajaa. Hieman yllättäen miehistä jopa kolmannes, eli 37 vastannutta ilmoitti, ettei käytä sivustoja lainkaan. Naisista vastaavasti neljäsosa ilmoittaa olevansa sivustojen ei-käyttäjiä. Kuitenkin kolmannes naisista eli 127 vastaajaa sanoo käyvänsä kirjaston internetsivuilla noin kerran kuukaudessa. Muutoin vastaukset jakautuvat suhteellisen tasan viikoittaisten ja vuosittaisten käyttäjien kesken. Päivittäisiä käyttäjiä oli 13 eli noin kolme prosenttia naispuolisista vastaajista.

Nykyisten aukioloaikojen puitteissa vierailut kirjastoon tapahtuvat melko pitkälti yleisten odotusten mukaisesti. Tyypillisesti kirjastossa käydään arkisin iltpäivällä. Tähän luokkaan lukeutui 36 % vastauksista. Lähes yhtä suosittu (33 %) ajankohta on hieman myöhemmin eli arkisin illalla, kun taas aamuja suosivia asiakkaita oli 17 %. Nykyisellään viikonloput eivät yllä samalle tasolle, sillä lauantaisin iltpäivällä kävijöitä on kahdeksan prosenttia ja aamuisin käyviä viisi prosenttia kaikista vastanneista. Sunnuntaisin kirjasto ei ole avoinna.

Aiempien asiakaskyselyiden yhteydessä on jo useampaan otteeseen noussut esille asiakkaiden tyytymättömyys kirjaston aukioloaikoihin. Kirjaston pyynnöstä asiaa pyrittiin selvittämään vielä tarkemmin asiakkaiden näkökulmasta, jotta nähtäisiin mahdollisimman tarkkaan aukioloaikojen mahdolliset epäkohdat. Tällöin selviäisi myös, millaisin muutoksin kirjaston aukiolot saataisiin parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan asiakkaiden odotuksia. Kuitenkin 41 % kaikista vastanneista oli tyytyväisiä kirjaston nykyisiin aukioloaikoihin, eivätkä kaivanneet niihin mitään muutoksia. Eniten kannatusta tuli sunnuntain aukioloille, jota 16 % vastauksista toivoi. Noin kymmenen prosentin kannatuksen sai myös yleisesti myöhäisemmät aukioloajat arkipäivisin, perjantaisin ja lauantaisin. Vähiten kannatusta saivat kirjaston avaaminen aiemmin arkisin (7 % vastauksista) sekä aiemmin lauantaisin (5 % vastauksista).

6.4 Kirjastopalveluiden käyttö

Kokkolan kaupunginkirjaston ja sen lähikirjastojen palveluiden käytössä on nähtävissä muutosta. Niin kutsutulla perinteisellä funktiolla on edelleen vankka kannatus, mutta kyselyn tulokset antavat viittauksia kirjaston roolissa ja merkityksessä mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin. Yleisellä tasolla kirjaston palveluista lainaustoiminta on edelleen ehdottomasti suosituin palvelu. Vastanneista 44 % sanoi lainaavansa jotain yleensä kirjastossa asioidessaan. Kuitenkin hieman odotuksista poiketen kirjaston ominaisuus koko kansan olohuoneena ja siten yleisenä viihtymisen keskuksena on noussut lähes lainauksen tasolle, sillä viihtymistä kirjastosta haki 42 % kaikista käyttäjistä. Tämä luku voidaan jakaa yleiseen viihteeseen tiloissa, jota haki 28 % vastanneista sekä kirjaston tiloissa tietokoneita käyttäviin, joita oli jopa 14 % kaikista vastanneista. Tietopalvelun ja neuvonnan palveluja pääsääntöisesti käyttäviä oli noin 11 %. Vastajista kolme prosenttia ilmoitti, ettei koskaan käytä jotain tiettyä palvelua. Valtaosa kielteisistä vastauksista koski internetin käyttöä kirjastossa, joiden lisäksi muutama käyttäjä kielsi käyttäneensä tai tarvitsevansa tietopalvelun palveluja. (Kuvio 4.)



KUVIO 4. *Palveluiden käytön jakautuminen.*

Lainauksen sisällä tulokset jakoutuivat pitkälti odotusten mukaisesti. Kaunokirjallisuus on säilyttänyt asemansa lainatuimpana materiaalina 26 %:n osuudellaan. Ero on selkeä seuraavaksi eniten lainattuun tietokirjallisuuteen verrattuna, sillä tietokirjoja yleensä lainavia oli noin 18 % kaikista vastanneista. Kolmantena 12 %:n osuuksilla koko lainauksesta ovat sekä musiikkiosaston aineisto että lasten- ja nuortenkirjat. Myös lehdet olivat suosittuja, sillä niitä lainasivat 10 % vastanneista. Lehtien kanssa lähes samalla tasolla, yhdeksän prosentin osuudella ovat elokuvat. Elokvien lainausmäärät ovat nousseet selkeästi kaukolainojen sekä lasten- ja nuortenelokuvien yli, sillä kaukolainat ja lastenelokuvat muodostivat kumpikin noin viiden prosentin osuudet kaikesta lainauksesta. Vähimmällä lainauksella olivat äänikirjat, joiden osuus lainatusta aineistosta oli noin kolme prosenttia.

Yleinen kirjaston tilojen käyttö oli toiseksi eniten vastauksia kerännyt toiminto. Tilojen käytössä korostui selvästi neljä vastausvaihtoehtoa ylitse muiden. Näistä suosituimpia olivat eri materiaalien uutuushyllyjen selailu sekä kirjaston näyttelyihin tai kirjastossa järjestettyihin tapahtumiin tutustuminen, joista kumpikin keräsi 20 % vastauksista. Kolmantena tilojen käytössä

oli 19 %:n osuudella lukeminen kirjaston tiloissa. Luettuna aineistona ylivoimaisesti suosituimpana olivat lehdet ja sanomalehdet. Näiden lisäksi korostui 15 % vastauksista saanut yleinen tiloissa oleskelu ja viihtyminen ilman varsinaista suunnitelmaa tai päämäärää.

Kirjastossa sijaitsevassa kahvilassa kävi yleensä noin 9 % vastanneista. Arviolta 7 % hyödynsivät kirjaston tiloja opiskeluun tai työskentelyyn. Viiden prosentin osuuden vastauksista saivat ystävien ja tuttavien tapaaminen tiloissa sekä muu tilojen käyttö. Muun käytön kohta oli osittain ymmärretty väärin, koska osassa vastauksista oli tässä kohden erillisiä mainintoja jo aiemmin esiintyneestä materiaalin lainaamisesta tai internetpäätteiden käytöstä. Vähiten käytetty palvelu oli musiikin kuuntelu kirjaston kuuntelupisteillä, jota käytti muutama vastaaja.

Kirjaston tilojen yleisen käytön ohella myös internetpäätteitä käytetään yhä enemmän. Tietokoneiden ja sen myötä internetin selaaminen oli neljällätoista prosentilla vastanneista yleisin syy kirjastossa käymiseen. Tarkemmat syyt olivat osittain yllättäviä. Jopa 42 % vastanneista ilmoitti pääsääntöisesti käyttävänsä kirjaston internetpäätteitä pelkästään tiedonhakuun. Sähköpostin lukeminen ja lähettäminen oli toiseksi yleisin syy, mutta ero näiden kahden välillä oli suuri, sillä sähköpostin käyttäjiä oli vain 17 % internetin käyttäjistä. Tietokoneiden käyttö työskentelyyn tai opiskeluun muodosti 12 % käytöstä. Lähes samalle tasolle sijoittuivat Facebookin tai muun yhteisöllisen median käyttäjät, joita oli noin 11 %. Pankkipalveluiden käyttäjiksi osoittautui kahdeksan prosenttia käyttäjistä. Jäljelle jäävät 10 % jakautuivat lähes tasan muun viihdekäytön, pelien pelaamisen ja lippupalveluiden käytön kesken.

Tietopalvelun ja neuvonnan palveluja käyttäviä oli noin yksitoista prosenttia vastanneista. Siihen sisältyvien palveluiden käyttö oli myös verraten yllätyksetöntä. Noin puolet vastanneista hakivat tietopalvelusta apua tai neuvontaa erilaisiin tiedonhakutehtäviin liittyen. Yleistä neuvontaa, opastusta tai apua aineiston paikantamisessa käyttäjät hakivat 37 %:n osuudella tietopalvelun käytöstä. Näihin kahteen verrattuna kolmanneksi eniten käytetty tulostus- ja kopiontipalvelu ylittää lukumäärällisesti kolmanneksen ja vastaa noin 14 %:n osuutta kokonaiskäytöstä. Vähimmällä käytöllä ovat mikrofilmihuoneen ja tutkijanhuoneen käyttö, jotka yhdistettynä kattavat prosentin tietopalvelun palveluista.

6.5 Palveluiden haku sekä palveluiden käytössä kohdatut ongelmat

Kokkolan kaupunginkirjastossa ja sen lähikirjastoissa odotetaan palvelua edelleen ihmiseltä automaattien sijaan. Jopa 60 % vastanneista hakee asiakaspalvelua yleensä vain kirjastovirkailijalta. 19 % käyttäjistä valitsee virkailijan ja automaatin väliltä pääasiassa jonojen pituuden mukaan. Toisaalta 16 % käyttää mieluiten automaattia ja turvautuu virkailijaan vasta pakon vaatiessa. Vain viisi prosenttia, eli 25 vastaajaa hakee yleensä palvelunsa pelkästään itsepalveluautomaatilta.

Sujuvuus kirjaston käytössä ja sen tarjoamissa palveluissa on hoidettu hyvin. Vastanneista 71 % oli sitä mieltä, etteivät ole oikeastaan koskaan törmännyt ongelmiin käyttäessään kirjaston palveluja. Täydelliseen virheettömyyteen ei kuitenkaan päästä, sillä 26 % vastanneista on kohdannut ongelmia muutamia kertoja. Vain yhdellä prosentilla ongelmia esiintyy melko usein, kun hieman suuremmalla osalla (2 %) vastanneista ongelmia esiintyi oikeastaan aina kirjastossa asioidessaan.

Tyypillisimmät ongelmat kirjastoa käytettäessä liittyivät aineiston lainaamiseen ja haetun aineiston paikallaoloon. Yksistään tämä muodosti 37 % kohdatuista ongelmista ja esteistä. Seuraavaksi suurimmat vaikuttajat olivat asiakkaiden käytössä olevien tietokoneiden ja kirjaston internetsivujen toimimattomuudesta aiheutuvat häiriötilanteet, joista kumpikin esiintyi yhdeksän prosentin suuruisena osuutena. Kaunokirjallisuuden epäselvän hyllyjärjestyksen aiheuttamat ongelmat materiaalin löydettävyydessä ylittivät kahdeksan prosentin osuudellaan erilaiset maksuihin liittyvät ongelmatilanteet, joita kuusi prosenttia käyttäjistä olivat kokeneet.

Viiden prosentin osuuksia muodostivat tietokirjojen epäselväksi koettu järjestys, musiikkiaineiston hankala löydettävyys, hakukoneiden vaikeakäyttöisyys sekä kirjaston henkilökunnan kanssa ilmenneet ongelmat. Henkilökuntaan liittyviksi ongelmatilanteiksi oli koettu ehdottomasti useimmiten asiakasta kohtaan osoitettu epäystävällinen käytös, joiden lisäksi muutamassa tapauksessa asiakaspalvelija oli jättänyt asiakkaan huomioimatta. Lastenkirjojen ja muun aineiston heikko löydettävyys nousi esille neljässä prosentissa vastauksista. Muun aineiston luokkaan kuuluivat asiakkaiden tarkentamana elokuvat, sarjakuvat sekä hengellinen kirjallisuus.

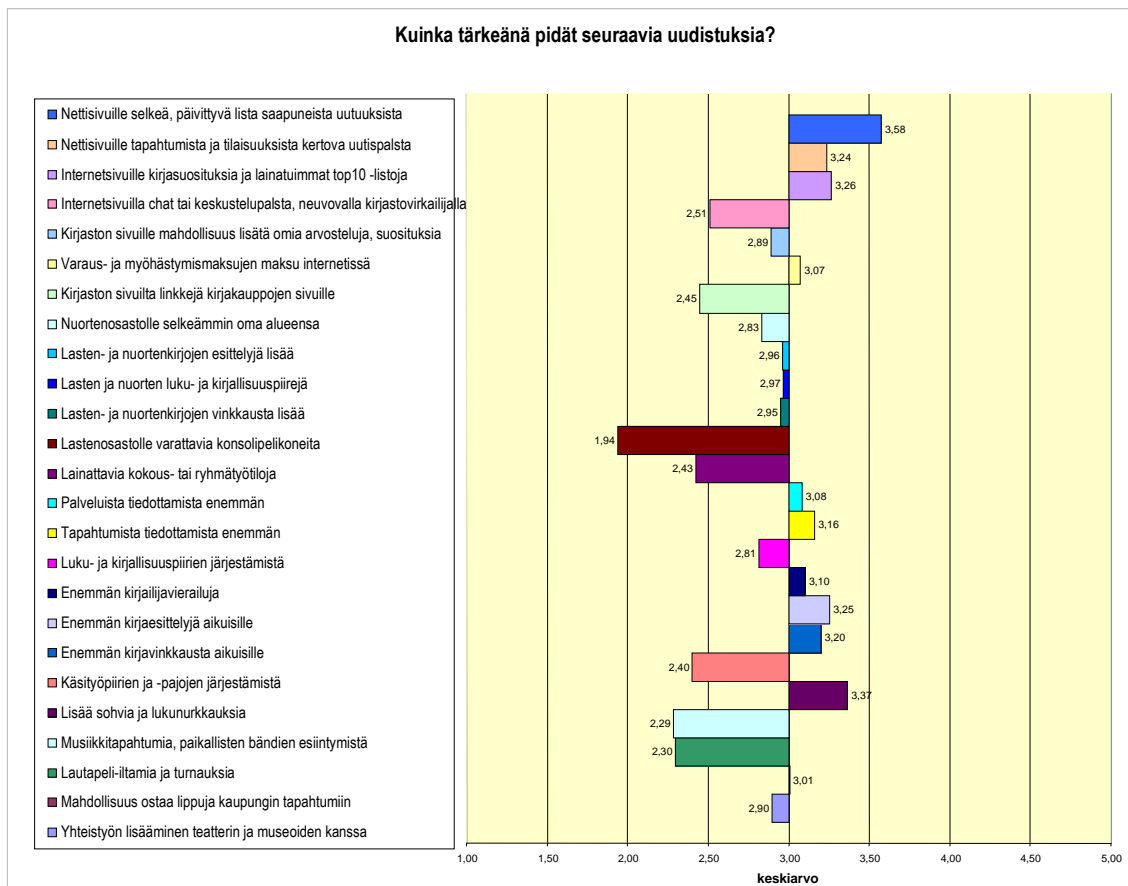
Hieman odotusten vastaisesti vähiten ongelmia kirjaston käytössä tuottivat eri palveluiden löydettävyys tai saatavuus sekä halutun palvelun puuttuminen. Nämä kaksi esiintyivät noin

kahdessa prosentissa vastauksista. Tämän kysymyksen yhteydessä kaivatuiksi palveluiksi asiakkaat ilmoittivat sähköpostiin lähetettävät muistutukset eräännyvistä lainoista, mahdollisuudet valokuvien skannaukseen ja digitointiin. Näiden lisäksi vastauksissa esitettiin muutamia pyyntöjä kokoelman nopeammasta uudistamisesta.

6.6 Kirjastopalveluiden kehittäminen

Kirjaston ja kirjastopalvelujen tulevaisuutta käsittelevä osio aloitettiin kyselyssä kysymysparilla, joista ensimmäinen tiedustele asiakkaiden kantaa palvelujen kehittämisen tyylistä ja toinen selvittää toiveita kirjaston ja kirjastotilan funktiosta tulevaisuudessa. Palveluiden kehityksen suhteen tulokset jakautuivat lähestulkoon tasan molempien ääripäiden välille. 44 % vastanneista toivoisi kirjaston keskittyvän nykyisten palveluiden tarjoamiseen ja ylläpitoon, kun 36 % haluaisi kirjaston kokeilevan ennakkoluulottomasti uusia palveluja. Loput 20 % olisivat valmiita hyväksymään uudentyyppisiä palveluja, mikäli niiden toiminta on varmaa ja toisen tahon hyväksi kokemaa. Kirjastotilan kehityksen suhteen käyttäjien kanta oli selkeä. 57 % käyttäjistä näkee kirjaston hiljaisena ja rauhallisena tiedonhankinnan keskuksena vielä tulevaisuudessakin. Näiden lisäksi 30 % voisi kuvitella kirjaston toimivan myös ihmisten kohtaamispaikkana, mikäli tilat tarjoaisivat silti kattavat mahdollisuudet myös hiljentymiseen ja hetkelliseen arjen kiireiltä pakenemiseen. Vastaaajista 13 % toivoisi tilan avautuvan ja monipuolistuvan erilaisten elämysten keskuksiksi, jossa elämisen äänet saisivat kuulua.

Kysymys, jossa selvitetään käyttäjien mielipiteitä kirjastopalvelujen tai -tilojen uudistuksista heijasteli pitkälti tyytyväisyyttä kirjaston nykytilaan. Kiinnostusta mitattiin asteikolla 1–5, jossa numero 1 merkitsi, että palvelu ei ole asiakkaan mielestä lainkaan tärkeä ja numero viisi tarkoitti asiakkaan mielestä erittäin tärkeää uudistusta. Numero 3 muodosti keskikohdan, jossa uudistus oli samantekevä tai asiakkaalla ei ollut mielipidettä asiasta. Tyhjäksi jätetyt vastaukset tulkittiin numerolle kolme, eli asiakkaalla ei ollut mielipidettä puolesta tai vastaan. (Kuvio 5.)



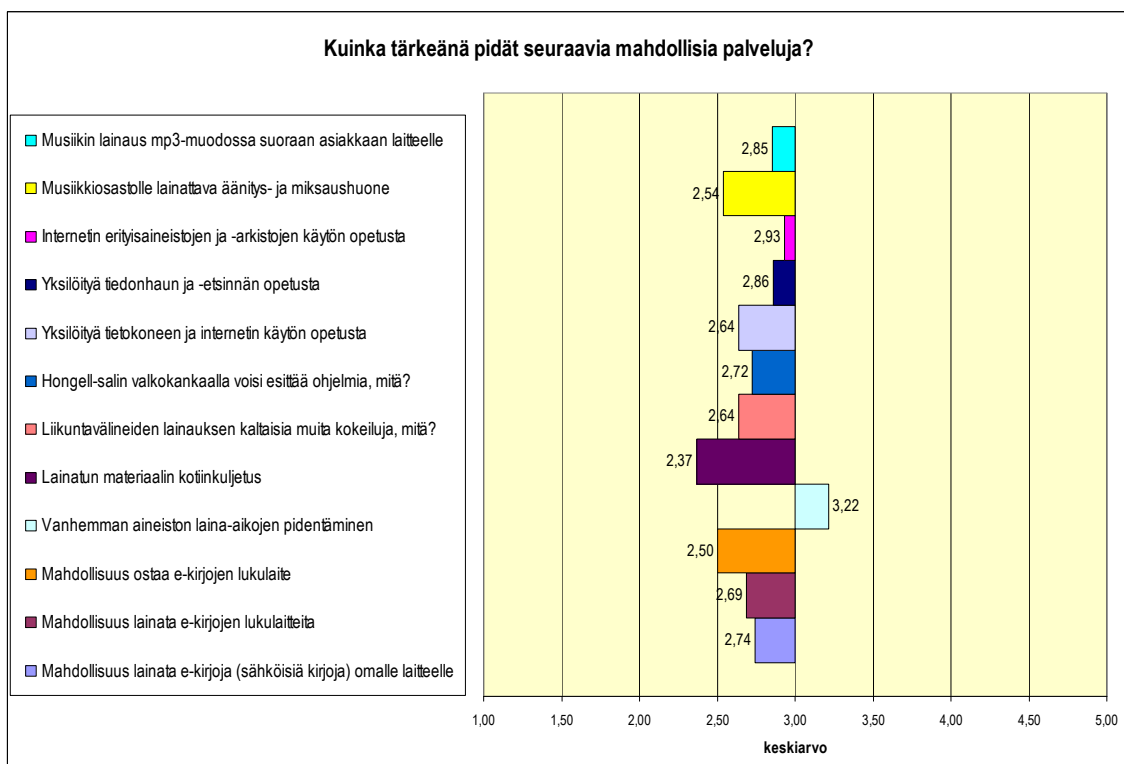
KUVIO 5. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia uudistuksia? Käyttäjien mielipiteiden keskiarvot ehdotetuille palveluille, jossa 1 = ei lainkaan tärkeä ja 5 = erittäin tärkeä.

Vastaukset olivat suhteellisen neutraaleja, eikä niissä molempien ääripäiden edustajia lukuun ottamatta noussut esiin useampaa ylivoimaisesti muita tärkeämmäksi tai vähemmän tärkeäksi luokiteltua uudistusta. Eniten positiivista kiinnostusta ja tarvetta sai kirjaston internetsivuilla pidettävä selkeä, helposti löydettävissä oleva ja usein päivittyvä lista viimeksi kokoelmiin saapuneista uutuuksista, jonka vastausten keskiarvo oli 3,82. Seuraavaksi tärkeimmiksi luokiteltuja uudistuksia olivat keskiarvoilla 3,53 sekä 3,50 sohvien ja erilaisten lukunurkkausten lisääminen kirjaston tiloihin sekä toivomus kirjaston internetsivuille lisättävästä listasta, josta näkisi kirjasuosituksia sekä lainatuimmat teokset tietyltä ajalta. Lähes samalle tasolle ylsi keskiarvolla 3,48 toive internetsivuille lisättävästä uutispalstasta, joka tiedottaisi selkeästi kirjaston tulevista tilaisuuksista ja tapahtumista.

Vähiten tärkeänä uudistuksena pidettiin konsolipelikoneiden lisäämistä lastenosastolle, jonka vastausten keskiarvo oli 2,23. Tämän lisäksi asiakkaat kokivat tarpeettomiksi noin 2,50:n

keskiarvolla erilaisten musiikki- ja lautapelitilaisuuksien järjestämisen kirjaston tiloissa. Vastaavasti myös käsityöpiirit ja –pajat sekä kokouksiin ja ryhmittöihin tarkoitetut lainattavat tilat koettiin 2,62:n ja 2,69:n keskiarvoilla kirjastopalveluihin kuulumattomiksi. Kirjaston internetsivujen uudistamisen suhteen vähiten mielenkiintoa herättivät hakutulosten yhteydessä esitettävät linkit kirjakauppojen sivuille sekä kirjaston henkilökunnan ylläpitämät keskustelupalstat.

Kyselyn viimeinen kohta selvitti kirjaston käyttäjien suhtautumista mahdollisiin uusiin palveluihin. Lisäksi kysymyksessä selvitettiin miten asiakkaat suhtautuvat kirjastopalveluiden maksullisuuteen sekä millaisista palveluista käyttäjät olisivat valmiita maksamaan. Tulosten analysoinnissa käytettiin aiemmin mainittua mitta-asteikkoa, jossa arvo 5 tarkoitti erittäin tärkeänä, 3 neutraalina tai samantekevänä ja 1 ei lainkaan tärkeänä pidettyä palvelua. (Kuvio 6.)



KUVIO 6. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia mahdollisia palveluja? Käyttäjien mielipiteiden keskiarvot, jossa 1 = ei lainkaan tärkeä ja 5 = erittäin tärkeä.

Tulokset palveluiden tärkeydestä olivat yllättäviä. Ainoastaan yksi kyselyssä esitetyistä palveluista ja uudistuksista herätti positiivista mielenkiintoa, eli sai keskiarvokseen yli kolme.

Muuten tulokset olivat vaihtelevissa määrin negatiivisia. Eniten mielenkiintoa herätti vanhemman aineiston laina-aikojen pidentämisen mahdollisuus, jonka tulosten keskiarvo oli 3,22. Kyseisen palvelun esiintulo ei sinänsä yllättänyt, koska palvelua on asiakkaiden toimesta tiedusteltu kirjastossa aiemmin tehtyjen tutkimusten aikana. Lähimmäksi tätä ylsivät keskiarvolla 2,93 internetin erityisaineistojen ja –arkistojen käytön opetuksen järjestäminen sekä keskiarvolla 2,86 yksilöllisen tiedonhaun opetuksen järjestäminen.

Lainatun materiaalin kotiinkuljetusta ei pidetty kirjaston palvelujen oleellisena osana keskiarvolla 2,37. Tätä lukuun ottamatta vähäinen mielenkiinto jakautui suhteellisen tasaisesti muiden palveluiden kesken. Palveluista erikoisimmat, eli musiikkiosaston yhteydessä toimiva äänitys- tai miksaushuone sekä e-kirjoihin liittyvät palvelut luokiteltiin käyttäjien toimesta myös kirjastolle kuulumattomiksi noin 2,50:n keskiarvoilla. E-kirjoissa vähiten vastustusta sai e-kirjojen lainaaminen asiakkaan omalle laitteelle, kun lukulaitteiden lainauksen ja lukulaitteiden ostomahdollisuuden suhteen vastustus oli huomattavasti jyrkempää.

Kirjastopalveluiden maksuttomuus on edelleen tärkeää Kokkolan kirjaston käyttäjille. Kuitenkin mielipiteissä on tapahtunut myös muutosta, sillä 22 % eli 112 vastaajaa olisivat valmiita maksamaan jonkin kyselyssä esitetyn uuden palvelun käytöstä. Näiden 22 %:n sisällä yleisimmin maksullisuus hyväksyttäisiin e-kirjoja koskevilla palveluilla, sillä lukulaitteen lainauksesta 38 %, eli 42 henkilöä voisi maksaa. E-kirjan lainaamisesta perittävät maksut hyväksyisi 29 % eli 33 vastaajaa. 29 % voisi maksaa lainatun aineiston kotiinkuljetuksesta ja 27 % mahdollisuudesta lainata musiikkia sähköisessä muodossa suoraan asiakkaan omalle laitteelle. Vähiten kannatusta maksujen suhteen saivat laina-aikojen pidentäminen sekä internetin erityisaineistojen ja –arkistojen käytön opetus. Lisäksi harva käyttäjä hyväksyisi muustakaan opetuksesta perittävät maksut.

6.7 Vapaamuotoiset vastaukset

Kyselyn loppuun sijoitettu avoin kohta, joka oli tarkoitettu vastaajan omille palveluehdotuksille sekä risuille ja ruusuille, keräsi myös huomattavan määrän mielenkiintoista materiaalia. Esimerkiksi uusien palvelujen yhteydessä tilastollisesti vähälle huomiolle jäänyt ehdotus liikuntavälineiden lainauksen kaltaisten kokeilujen laajentamisesta myös muuhun erikoisempaan materiaaliin keräsi hyvinkin kirjavan listan toiveita. Yleisimmin toistuvat toiveet koskivat kuitenkin liikuntavälineiden valikoiman laajentamista tai monipuolistamista, mutta näiden rinnalla usein

esiintyi myös toive lainattavista lautapeleistä. Hieman erikoisemmissa ehdotuksissa toivottiin näkövammaisille mahdollisuutta lainata henkilökohtainen palveluopastaja tai lukija. Toinen tilastoihin hukkunut uudistus koski Kokkolan kaupunginkirjastossa sijaitsevan Hongell–salin käyttöönottoa erilaisten ohjelmien esittämisessä. Toiveet esitettävistä ohjelmista jakautuivat lähes tasan klassikkoelokuvien ja erilaisten dokumenttien kesken.

Kirjastojen henkilökunnalle osoitettiin myös lukuisia kommentteja palvelun tasoa koskien. Varsinkin Kälviän, Ullavan ja Koivuhaan kirjastot keräsivät pelkkää kiitosta henkilökuntansa asiakaspalvelutaidoista. Myös Kokkolan kaupunginkirjaston asiakaspalvelijoita kiiteltiin, mutta vastausten joukossa oli myös muutama negatiivisempi kommentti, jossa asiakas oli kokenut palvelun epäystävällisenä tai jopa työkeänä. Lisäksi muutamissa kommentteissa asiakkaat olivat tunteneet palvelun laadun kärsineen ajoittain liiallisesta harjoittelijoiden käytöstä asiakaspalvelutiskillä. Henkilökunnalta toivottiin myös parempaa tunnistettavuutta joko nimikylttien tai muun yhdistävän tekijän kautta. Yleiseltä tasoltaan mielikuva kirjastojen palvelusta koettiin kuitenkin positiiviseksi ja henkilökunta erittäin asiantuntevaksi.

Kirjastojen tilat ja palvelut keräsivät myös paljon kiitosta sekä muutamia parannusehdotuksia. Kommenteissa nousi selkeästi esille kolme pääkohtaa. Ensimmäinen näistä oli Kokkolan kirjaston näyttelytila, joka haluttiin ehdottomasti säilyttää ja pitää aktiivisessa käytössä jatkossakin. Yhtä suuren huomion sai myös pääkirjaston käyttämä tiedonhakujärjestelmä, joka todettiin hyvin kömpelöksi asiakaskäytössä. Järjestelmään toivottiin tukea sumealle haulle sekä selkeämpää hakutulosten esittämistä varsinkin materiaalin saatavuuden jakautumisesta eri yksiköiden kesken. Hakukoneiden yhteydessä mainittiin myös usein kirjaston muiden palvelujen hukkumisesta lainauspalvelun alle. Tämän suhteen toivottiin kirjastovirkailijoiden tiedonhaun ja –hallinnan ammattilaisuuden rohkeampaa korostamista sekä esimerkiksi kirjastot.fi –sivuston eri ominaisuuksien parempaa esilletuomista ja käytönopastusta. Kolmantena esiin nousivat toiveet sohvien, mukavien tuolien ja lukunurkkausten lisäämisestä. Näiden ohella tilallista tai palvelullista parannusta toivottiin myös pääkirjaston lehtisaliin, jonka nykyistä melutasoa pidettiin ajoittain turhan korkeana. Lisäksi muutamassa kommentissa moitittiin aukioloaikoja. Näiden osalta eniten parannusta toivottiin aukioloaikoja käsittelevän kysymyksen vaihtoehdoista puuttuneille juhlapyhien aatoille sekä kesän aukioloajoille.

7 TULOSTEN TARKASTELUA ERI NÄKÖKULMISTA

Tämän opinnäytetyön aiheena oli selvittää palveluiden käyttöä Kokkolan kaupunginkirjastossa. Lisäksi työssä selvitettiin kirjastonkäyttäjien näkemyksiä ja mielipiteitä kirjaston tilojen ja palveluiden erilaisista tulevaisuuden kehityssuunnista. Saatuja vastauksia tullaan hyödyntämään kirjaston toiminnan kehittämisessä. Kysely toteutettiin Kokkolan kaupunginkirjastossa, sen lähikirjastoissa sekä kirjaston internetsivuilla 1.9. —31.10.2010 välisenä aikana.

Asiakaskyselyn tutkimusongelma muodostui kolmesta osasta. Sen tavoitteena oli selvittää ketkä kirjastoa käyttävät ja miten käyttö jakautuu kirjaston tarjoamien palveluiden sekä ajanviettomahdollisuuksien kesken. Lisäksi kyselyllä selvitettiin millaisia näkemyksiä nykyisillä käyttäjillä on tulevaisuuden kirjaston roolista. Tässä luvussa tarkastellaan asiakaskyselyn tuloksia ja niiden pohjalta muodostettavissa kehitysehdotuksissa tapahtuvia muutoksia, kun tuloksissa painotetaan vastaajien tiettyä ominaisuutta, näkökulmaa tai mielipidettä.

Tulosten pohjalta keskiarvojen mukainen Kokkolan kaupunginkirjaston käyttäjä on suomenkielinen nainen. Hän on hieman yli 40-vuotias, työssäkäyvä ja omaa ammatillisen tutkinnon. Kirjastossa hän käy keskimäärin kahden viikon välein, eikä käytä kirjaston internetsivujen palveluja kuin harvoin tarvittaessa. Tyypillisesti hän käy kirjastossa arkisin alkuillasta töistä päästyään ja kokee siksi kirjaston aukioloajat hänelle sopiviksi. Kirjastossa ollessaan hän saattaa tutustua kulloinkin esilläolevaan näyttelyyn ja selata uutuushyllyjä läpi, mutta kuitenkin useimmiten hän käy vain lainaamaassa kaunokirjallisuutta tai muutaman tietokirjan. Palvelua saa ongelmitta, ja valitettavan usein hymyttää, kirjastovirkailijalta. Tulevaisuuden osalta hän toivoisi kirjaston säilyvän maksuttomana sekä rauhallisena tiedon ja kirjallisuuden keskuksena, eikä hänellä muutoin ole kovin selkeää mielipidettä uusien palveluiden tarpeellisuudesta. Ehdotetuista uudistuksista hänelle riittäisi kirjaston internetsivuilla oleva helposti löydettävä ja käytettävä lista, josta voisi tarkistaa kokoelmiin viimeksi saapuneiden uutuuksien tiedot. Tämän lisäksi on havaittavissa pientä heräilevää kiinnostusta e-kirjojen lainaukseen.

7.1 Nuoret ja iäkkäät käyttäjät

Mikäli tulokset rajataan koskemaan vain alle 26-vuotiaita, saadaan yhteensä 103 vastaajaa. Näistä puolet käy joka viikko kirjastossa ja 38 % muutaman kerran kuukaudessa. Noin 39 % käyttää kirjaston internetsivuja kerran kuukaudessa ja 20 % sanoo käyttävänsä joka viikko. Kirjastossa käyminen painottui hyvin vahvasti arkipäivien iltapäiviin. Aukioloihin hieman vajaa puolet oli tyytyväisiä, mutta noin neljännes vastanneista toivoi kuitenkin kirjaston olevan auki myöhempään lauantaisin.

Vanhemman käyttäjäkunnan katsottiin koostuvan yli 41-vuotiaista, joita oli 273 kappaletta. Kirjaston käytön tiheys jakautui lähes tasan viikottaiseen ja kuukausittaiseen asiointiin. Internetsivujen kohdalla kolmannes vastanneista painottui asteikon loppupäähän. Noin 25 % vastanneista käyttää sivuja muutaman kerran kuukaudessa, ja noin 20 %:n osuus muutaman kerran vuodessa. Kuitenkin 34 % vastanneista ei käytä lainkaan kirjaston internetsivuja. Käytön ajankohta heijasteli nuorten vastaavaa, eli yleisin käyntiaika on arkisin iltapäivällä ja illalla. Toiveet aukioloista olivat myös lähes identtisiä. Nuorten tuloksista poiketen hieman suurempi osa, eli reilu puolet vastanneista oli tyytyväisiä, kun vastaavasti noin viidennes toivoi sunnuntaille aukioloa.

Nuorista vastaajista noin puolet käytti kirjaston tiloja viihtymiseen. Viihdekäytöstä noin kolmasosa oli tiloihin liittyvää ja 21 % internetpäätteisiin liittyvää. Lainaustoimintoja pääsääntöisesti käytäviä oli 39 % vastanneista. Kuitenkin yksittäisinä palveluina tai toimintoina tarkasteltuna ylivoimaisesti suosituin toiminto on kaunokirjallisuuden lainaus, joka esiintyi keskimäärin kymmenessä prosentissa vastauksista. Seuraavaksi suosituin oli 7 %:n osuudellaan internetin käyttö erilaisissa tiedonhakutehtävissä. Kolmas sija jakaantui musiikin lainauksen, yleisen oleskelun sekä lukemisen kesken. Neljänneksi suosituimmat toiminnot jakautuivat lasten- ja nuortenkirjojen sekä elokuvien lainauksen ohella myös neuvonnassa tehtyihin tiedusteluihin kirjoista tai muusta materiaalista.

lääkkäämmän käyttäjäkunnan kirjastonkäytöstä 45 % oli lainaustoimintaa. Tilojen viihdekäyttöä oli 44 %. Tosin erotuksena nuoriin, tästä noin kolmasosa oli tiloihin ja vain yksitoista prosenttia internetpäätteisiin liittyvää. Loput kymmenen prosenttia liittyvät neuvonnan tai tietopalvelun tarjoamiin palveluihin. Keskiarvojen mukaisesti myös vanhemmilla käyttäjillä suosituin palvelu on kaunokirjallisuuden lainaus, jonka osuus oli 13 % kaikesta käytöstä. Lähes yhtä tärkeää on

tietokirjojen lainaus yhdeksän prosentin osuudellaan. Näiden ohella yleisin käynnin syy on kirjaston näyttelyihin tutustuminen sekä erilaisiin tapahtumiin osallistuminen. Neljänneksi yleisimmäksi syyksi kirjastossa käymiseen muodostui uutuushyllyjen selailu, tietopalvelulta pyydetty tiedonhaku sekä itsenäinen tiedonhaku internetpääteiltä. Vähiten käytettyjä palveluja iästä huolimatta olivat mikrofilihuone, tutkijanhuone sekä internetin käyttö lippupalveluihin tai muihin ostopalveluihin. Lisäksi nuorista poiketen iäkkäämmät käyttäjät harvemmin kuuntelivat musiikkia kirjastossa sekä tuskin koskaan tulevat kirjaston internetpääteille pelaamaan, käyttämään Facebookia tai muita internetin viihdepalveluja.

Tulevaisuutta koskien nuorten toiveet palveluiden kehittämisestä jakaantuivat muutaman vastauksen erotuksilla tasaisesti eri vaihtoehdoille. Tilojen kehityksen suhteen tilanne oli samankaltainen, mutta painottui hieman enemmän toiveisiin rauhallisuudesta. Vanhemman polven suhteen suunta oli selkeä. Sekä palveluiden että tilojen kehittämisessä suosittiin ylivoimaisesti nykyisiä palveluja sekä tilojen säilyttämistä rauhallisena tiedonhankinnan keskuksena. Ehdotetuista uudistuksista nuoremmat käyttäjät ilmaisivat mielipiteensä huomattavasti selkeämmin. Tulokset vastasivat keskiarvoja, mutta kokonaisuutena lukujen väliset erotukset olivat selvästi rajumpia vanhempaan ikäryhmään verrattuna. Tärkeimpänä pidettiin lukunurkkien lisäämistä kirjastoon sekä internetsivuille lisättäviä listoja uutuuksista sekä lainatuimmista teoksista. Keskiarvoista poiketen nuoremmat käyttäjät kokivat myös tärkeäksi mahdollisuuden maksaa internetin kautta varaus- ja myöhästymismaksuja. Iäkkäämmällä käyttäjäkunnalla positiivista huomiota saaneiden uudistusten keskiarvot olivat huomattavasti pienempiä, vaikka ne sisälsivät myös kiinnostuksen internetsivuilla olevaan listaukseen uutuuksista. Lisäksi heidän toiveissaan oli nähdä useammin aikuisille suunnattuja kirjaesittelyjä sekä kirjavinkkauksia. Tarpeettomiksi todetut uudistukset olivat molemmilla ryhmillä suhteellisen yhteneväiset. Lastenosastolle sijoitettavat konsolipelikoneet todettiin vähiten tarpeellisiksi. Näiden lisäksi tarpeettomina pidettiin kirjaston järjestämiä musiikkitapahtumia, käsityöpiirejä sekä kirjakauppojen linkkien sijoittamista kirjaston sivuilla tehtävien materiaalihakujen yhteyteen. Ainoastaan näiden järjestyksessä oli pieniä heittoja ryhmien välillä.

Ehdotettujen palvelu-uudistusten maksullisuuden suhteen mielipiteissä oli suurempaa eroa. Vanhemman ikäryhmän edustajista noin 17 % olisi valmiita maksamaan jonkin ehdotetun palvelun käytöstä. Nuorilla vastaava luku oli 28 %. Kuitenkin palvelut, joissa maksullisuus hyväksyttäisiin, olivat molemmilla ryhmillä lähestulkoon identtiset. Näihin kuuluivat kaikki e-kirjoja koskevat palvelut, joiden lisäksi iäkkäiden ryhmä voisi maksaa kotiinkuljetuksesta, kun

nuoremmat maksaisivat vastaavasti mahdollisuudesta lainata musiikkia sähköisessä muodossa asiakkaan omalle laitteelle.

Tämän kysymyksen yhteydessä ehdotetuista palveluista molemmat ryhmät kokivat tarpeellisimmaksi mahdollisuuden pidentää vanhemman aineiston laina-aikoja. Tämän lisäksi keskiarvoista poiketen nuoret olivat kiinnostuneita mp3-muotoisen musiikin lainausmahdollisuudesta. Iäkkäämpien ryhmä osoitti kiinnostusta internetin erikoisaineistojen ja –arkistojen käytönopetukselle, jonka nuorempien ryhmä oli mieltänyt yhdeksi tarpeettomimmista palveluista. Keskiarvojen mukaisesti molemmat ryhmät olivat sitä mieltä, ettei laajempi kotiinkuljetuspalvelu eikä erillinen äänitys- tai miksaushuoneena toimiva musiikkitala varsinaisesti kuulu kirjastoon.

7.2 Palveluiden kehityssuuntausten ääripäät

Seuraavaksi on tarkasteltu mielipiteissä ja näkemyksissä olevia eroja, mikäli vastaajat jaetaan kahteen ryhmään kirjastopalveluiden kehittämisen eri suuntien mukaan. Ensimmäinen ryhmä muodostuu vastaajista, joiden mielestä kirjaston tulisi ennakkoluulottomasti kokeilla uusia, totutusta poikkeavia palvelumuotoja. Vastaavasti toinen ryhmä sisältää vain vastaajat, joiden mukaan kirjaston olisi parempi pysyä nykyisissä palveluissaan ja keskittyä niiden ylläpitoon. Ryhmät olivat kooltaan lähes identtiset. Uudistuksia haluvia oli 157 eli lähes kolmasosa kaikista vastaajista. 195 eli 38 % kaikista vastanneista kannatti nykyisiin palveluihin keskittymistä.

Koulutustaustan, kirjastovierailujen ajankohdan sekä käytön aktiivisuuden osalta ryhmien välillä ei ollut mainittavia eroja. Iän ja sukupuolen suhteen eroja oli jo havaittavissa enemmän. 31 % uusien palvelujen kannattajista kuuluu 26–40-vuotiaiden ikäluokkaan, kun vastaava luku nykyisiä palveluja kannattavien puolella oli 23 %. Tätä vanhempien ikäluokat painottuivat selvästi enemmän nykyisten palveluiden ylläpidon kannalle. Lisäksi nykyisiä palveluja kannattavista lähes neljäsosa, eli 44 vastaajaa oli miehiä. Uudistusten kannalla miehiä oli 23 eli lähes puolet vähemmän. Naisvastaajat jakautuivat ryhmien välille lähes tasan, ryhmien välinen erotus oli vain kolme prosenttia uusien palvelujen hyväksi.

Asiakaspalvelun suhteen ryhmät olivat jälleen hyvin lähellä toisiaan. Molemmissa ryhmissä noin 60 % vastanneista hakee palvelua ensisijaisesti kirjastovirkailijalta. Mieluummin automaattēja käyttäviä oli noin 12 % ryhmää kohden. Palveluiden käytön suhteen ryhmien välillä oli kuitenkin

selkeästi omat painopisteensä. Ryhmien välisten vastausten erotuksen mukaan nykyisten palvelujen kannattajat tulevat kirjastoon yleisimmin lainaamaan kaunokirjallisuutta ja lukemaan lehtiä, selaamaan uutuushyllyjä sekä käyttämään neuvonnan tiedonhakupalvelua. Uudistuksia puoltavat käyttävät useimmiten kirjaston tiloja ja tietokoneita itsenäiseen työskentelyyn tai opiskeluun sekä sähköpostipalveluihin. Lisäksi he lainaavat vastausmäärällisesti useammin musiikkiaineistoa sekä elokuvia. Vastausten prosentuaalisten erotusten pohjalta uudistuksien kannalla olevat ovat aktiivisempia näyttelyiden katsojia, tietokirjojen lainaajia sekä asiakaspäätteiden käyttäjiä.

Mahdollisia uudistuksia käsittelevässä kysymyksessä suunta oli selkeä. Nykyisiä palveluja kannattavien tulokset olivat huomattavasti neutraalimmat jokaisen ehdotetun uudistuksen kohdalla. Uudistuksia puoltavien tuloksissa kysymyksessä ehdotetuista uudistuksista kuusi sai negatiivista mielenkiintoa, kun toisella ryhmällä vastaava luku oli kymmenen. Ryhmät olivat kuitenkin samaa mieltä tärkeimmistä ja vähiten tärkeimmästä palvelusta. Tärkeimpinä pidettiin keskiarvon perusteella internetsivuilla pidettävää ajankohtaista listaa saapuneista uutuuksista sekä sohvien ja lukunurkkien lisäämistä kirjaston tiloihin. Vähiten tärkeänä olivat lastenosastolle sijoitettavat konsolipelikoneet. Lisäksi molemmat ryhmät kokivat musiikkitapahtumat suhteellisen epäolennaisiksi. Nykyisten palvelujen kannattajat pitivät myös lautapelitapahtumia vähemmän tärkeinä, kun uusien palvelujen kannattajilla epäolennaisempana pidettiin kirjaston sivujen kautta toimivaa kirjojen ostomahdollisuutta.

Ryhmien välisten mielipiteiden eri ääripäihin sijoittui viisi palveluehdotusta. Suurin ero mielipiteissä oli käsityöpiirien järjestämistä koskevalla ehdotuksella. Nykyisiin palveluihin tyytyväiset olivat sitä mieltä, ettei kyseinen palvelu kuulu kirjastoon, kun vastaavasti uudistuksista kiinnostuneet osoittivat heräilevää kiinnostusta palvelua kohtaan. Myös yhteistyön lisääminen eri kulttuurilaitosten välille jakoi mielipiteitä. Uudistuksia haluavat kokivat kyseisen ehdotuksen 3,51:n keskiarvolla melko kiinnostavaksi, mutta nykyisiin palveluihin tyytyväiset pitivät tätäkin epäolennaisena 2,77:n keskiarvolla. Pienemmällä erotuksella ristiriitaiset näkemykset jakoivat myös ehdotukset lukupiirien järjestämisestä sekä mahdollisuudesta lisätä omia kirja-arvosteluja kirjaston sivuille.

Kysymyksessä 18 esitettyjen uusien palveluiden osalta molemmat ryhmät pitivät tärkeänä vanhemman aineiston laina-aikojen pidentämistä. Tämän lisäksi uusien palvelujen kannalla olevat kokivat tärkeäksi myös internetin erityisaineistojen käytön opetuksen sekä mahdollisuuden

lainata musiikkia sähköisessä muodossa asiakkaan omalle laitteelle. Nykyisiin palveluihin tyytyväiset eivät nähneet laina-aikoja koskevaa ehdotusta lukuunottamatta muita palveluja lainkaan tarpeellisiksi. Vähiten tarpeellisina palveluina koettiin molemmissa ryhmissä yleisten tulosten mukaisesti ajanvarauksella toimiva äänitys- tai miksaushuone sekä lainatun materiaalin kotiinkuljetusta järjestävä palvelu.

Uusista palveluista kiinnostuneet ovat myös huomattavasti valmiimpia maksamaan erikoisempien palveluiden käytöstä. Vastanneista 47, eli 30 % voisi maksaa kohtuullisen hinnan käyttäessään jotain ehdotetuista palveluista. Nykyisten palveluiden kannattajilla vastaava luku oli 32, eli 16 %. Maksullisuus hyväksyttäisiin nykyisiin palveluihin tyytyväisten keskuudessa yleisimmin e-kirjojen ja e-kirjojen lukulaitteiden lainaamisesta. Uusia palveluja kannattavilla tilanne on hyvin erilainen. He oikeuttaisivat maksullisuuden toista ryhmää useammin materiaalin kotiinkuljetuksesta sekä mahdollisuudesta lainata musiikkia sähköisessä muodossa. Lisäksi toisen ryhmän tavoin he olisivat valmiita maksamaan e-kirjojen lukulaitteen lainausmahdollisuudesta.

7.3 Miehet ja naiset

Tässä osiossa käydään läpi asiakaskyselyn tulokset sukupuolen mukaan rajattuna. Kyselyyn vastanneista 378, eli 76 % oli naisia ja miehiä 112 eli 22 %. Ryhmien suuren kokoeron vuoksi tuloksia olisi hankala verrata suoraan suhteessa toisiinsa, joten ne on käsitelty erillään. Kuitenkin sekä miesten että naisten kohdalla käydään tulosten vertailuja suhteessa nuorten alle 26-vuotiaiden vastauksiin, jotta saataisiin paremmin käsitys nuoremman asiakaskunnan kirjastonkäytöstä sekä kirjastopalvelujen kehittämistä koskevista mielipiteistä.

Kokkolan kaupunginkirjaston asiakaskyselyyn vastanneiden miespuolisten käyttäjien ikäjakauma painottuu voimakkaasti asteikon loppupäähän. 56 % eli 62 vastaajaa kuuluu 41—65-vuotiaiden ryhmään ja 13 % yli 65-vuotiaiden. Alle 26-vuotiaita oli kyselyyn vastanneista noin 14 %. Miesten kirjastonkäytön tiheys on keskiarvojen mukaista, eli useimmiten kerran viikossa tai muutamia kertoja kuukaudessa. Kolmasosa miesvastaajista ilmoittaa, ettei ole koskaan käyttänyt kirjaston internetsivuja. Tätä lukuunottamatta vastaukset jakautuvat noin 22 %:n osuuksilla viikottaisen, kuukausittaisen ja vuosittaisen käytön kesken. Päivittäisiä käyttäjiä oli muutamia, jotka muodostivat yhteensä noin kolmen prosentin osuuden. Kirjastovierailujen ajankohta painottuu 42 %:n osuudella selkeästi arki-iltapäiviin. Lisäksi osa vastanneista suosii myös arki-illtoja (29 % vastauksista). Muut ajankohdat jäivät selvästi vähäisemmälle kannatukselle. Täten

aukioloaikoihin ollaan myös pääasiassa tyytyväisiä sillä 42 % vastanneista ei kaipaa aukioloaikoihin muutoksia. Osa vastanneista toivoisi kirjaston olevan avoinna sunnuntaisin tai arkisin myöhempään.

Miehillä kirjastonkäytöstä 42 % on lainaustoimintaa, 32 % muuta kirjaston tilojen käyttöä, 16 % asiakaspäätteiden käyttöä ja 10 % tietopalvelun tai neuvonnan palvelujen hyödyntämistä. Yleisimmin lainattu aineisto on tietokirjallisuus, joka muodosti 27 % kaikesta lainatusta materiaalista. Kaunokirjallisuuden lainaus ylittää lähes samalle tasolle 26 %:n osuudellaan, kun musiikkiaineiston lainausta oli 15 % kaikesta lainauksesta. Lainauksen jälkeen käytetyimmät palvelut olivat kirjaston tiloissa lukeminen, näyttelyihin tutustuminen sekä tiedonhaku asiakaspäätteiltä.

Mikäli tulokset rajataan koskemaan vain nuoria, alle 26-vuotiaita miehiä, yksittäisten palveluiden käytössä kaunokirjallisuuden lainaus nousee jälleen suosituimmaksi palveluksi 26 %:n osuudella kaikesta lainauksesta. Sitä kuitenkin seuraa tietokirjojen ja musiikkiaineiston lainauksen lisäksi myös yleinen tiloissa oleskelu ja viihtyminen. Näiden lisäksi nuoret miehet käyvät kirjastossa selaamassa uutuushyllyä, opiskelemassa tai työskentelemässä sekä tekemässä tiedonhakuja asiakaspäätteillä.

Kirjastopalveluiden kehittämisessä oli havaittavissa selviä eroja ikäluokkien välillä. Yleisesti miehistä 40 % toivoisi kirjaston pysyvän nykyisissä palveluissaan, kun 26 % toivoisi palveluja kehitettävän ja kokeiltavan rohkeammin. Nuorten kanta on sovittelevampi, sillä vain seitsemän prosenttia haluaisi keskittyä nykyisiin palveluihin, 13 % toivoisi rohkeampaa kehittämistä sekä 60 % kaikista nuorista miehistä olisi valmiita hyväksymään uusia, toimiviksi havaittuja palvelumuotoja. Kirjastotilan yleisestä kehityksestä ikäluokkien näkemykset olivat yhteneväisiä. Molemmissa ryhmissä lähes 60 % vastaajista toivoi kirjastotilan säilyvän rauhallisena ja häiriöttömänä ympäristönä.

Ehdotetuista uudistuksista miehet pitivät tärkeimpänä keskiarvolla 3,85 kirjaston internetsivuille lisättävää ajankohtaista listaa saapuneista uutuuksista. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin keskiarvon 3,57 internetsivuilla olevia kirjasuosituksia ja lainatuimpien teosten listoja sekä sohvien ja lukunurkkausten lisäämistä. Nuoret miehet olivat samaa mieltä uutuuksista ja internetissä olevasta kirjasuosituksia sisältävästä listasta, mutta sen lisäksi haluaisivat nähdä internetsivuilla nykyistä selkeämmän tapahtumakalenterin tai uutispalstan. Ikäluokkien välillä

täysin eriäviä mielipiteitä oli kahden ehdotuksen kohdalla. Toisin kuin vanhemmat ikäryhmät, nuorilla miehillä olisi positiivista kiinnostusta kirjaston järjestämiin kirjallisuuspiireihin sekä mahdollisuuteen ostaa kirjoja kirjaston sivujen kautta.

Uusista palveluista vanhempia miehiä kiinnosti eniten vanhan aineiston laina-ajan pidentäminen, tiedonhaun opetus sekä internetin erityisaineistojen käytön opetus. Myös nuoria käyttäjiä kiinnostivat samat palvelut, mutta hieman eri painotuksin. Nuorten tapauksessa tärkeimpänä pidettiin internetin erityisaineistojen käytön opetusta, jonka jälkeen tärkeänä koettiin tiedonhaun opetus sekä kolmantena laina-aikojen pidentäminen vanhemmalle aineistolle. Ryhmien välillä suurin ero mielipiteissä koski musiikin lainausta sähköisessä muodossa, jonka nuoremmat käyttäjät kokivat tarpeelliseksi, mutta yleisellä tasolla sen ei katsottu kuuluvan kirjaston palveluihin. Kuitenkin ikään katsomatta 20 % miehistä oli valmiita maksamaan jostain uuden palvelun käytöstä. Yleisimmin maksut hyväksyttiin keskiarvojen mukaisesti kotiinkuljetuspalveluissa, e-kirjojen lainauksessa sekä musiikin lainauksessa sähköisessä muodossa.

Kyselyyn vastanneista naisista 44 % oli iältään 41—65-vuotiaita ja 25 % 26—40-vuotiaita. Alle 26-vuotiaita oli 23 % kaikista naisista eli 88 vastaajaa. Yli 65-vuotiaita oli yhteensä kahdeksan prosenttia naisista. Myös naiset käyvät kirjastossa keskiarvojen mukaisesti eli kerran viikossa tai muutaman kerran kuukaudessa. Nuorten, alle 26-vuotiaiden naisten käyttö painottuu aavistuksen enemmän viikottaiseen käyttöön naisten kokonaistulokseen verrattuna. Kirjaston internetsivujen käytössä ei ole eroa yleisiin tuloksiin. 34 % naisista käy internetsivuilla kerran kuukaudessa, mutta 25 % eli 94 vastaajaa myönsi myös, ettei käytä kyseisiä sivuja lainkaan. Kirjastovierailujen ajankohta noudattaa myös kokonaistulosten kaavaa, jossa tulokset jakautuvat lähes tasan arkipäivien iltapäiviin sekä iltoihin. Tässä nuorten naisten tulokset ovat hieman poikkeavia, sillä heillä jopa 76 % käynneistä painottuu arkipäivien iltapäivään. Myös aukioloaikoja koskevissa toiveissa nuorilla naisilla on kokonaistuloksista poikkeava mielipide, sillä neljäsosa toivoisi sunnuntain sijaan lauantai-illoille myöhäisempiä aukioloaikoja.

Kirjastopalveluiden käytössä on nähtävissä myös selviä eroja eri ikäryhmien välillä. Yleisellä tasolla lainaus on 46 %:n osuudellaan suosituin toiminto. Tätä seuraa tilojen viihdekäyttö (28 %), asiakaspäätteiden käyttö (14 %) ja tietopalvelun käyttö (12 %). Ylivoimaisesti suosituin yksittäinen palvelu on kaunokirjojen lainaus, joka muodostaa 12 % kaikista naisten kirjastonkäytöstä. Seuraavaksi suosituin toiminto on tietokirjojen lainaus, jonka kanssa uutuushyllyjen selaaminen

sekä lasten- ja nuortenkirjojen lainaus erottuivat selkeästi ylitse muiden palvelujen käytön. Nuorilla, alle 26-vuotiailla naisilla käytön jakautuminen on huomattavasti tasaisempaa. Myös heillä lainaus on 39 %:n osuudella suosituin toiminto, mutta ero ei ole niin suuri tilojen viihdekäytön saamaan 30 %:n käyttötulokseen. Lisäksi tietokoneiden käyttö kirjastossa on merkittävämmässä osassa, sillä sen tarjoamat palvelut olivat 22 % kaikesta käytöstä. Tietopalvelun osa oli kymmenen prosenttia. Erilainen painotus näkyi myös yksittäisten palveluiden käytössä. Kaunokirjallisuuden lainaus oli myös nuorilla suosituin palvelu, mutta pienemmällä kahdeksan prosentin osuudella. Seuraavaksi käytetyimpinä palveluina olivat tiedonhaku asiakaspäätteillä sekä identtiset tulokset saaneet kirjaston tiloissa lukeminen ja musiikin lainaus. Lasten- ja nuortenkirjojen lainaus muodosti noin viisi prosenttia kaikesta käytöstä ja oli siten neljänneksi käytetyin palvelu.

Kirjastopalvelujen ja kirjastotilan kehityksen suhteen naisten ikäluokkien välillä ei ollut huomattavia näkemyseroja. Palvelukehityksessä nykyisten palveluiden ylläpitoa toivoi 153 vastaajaa (noin 40 %), kun uusien palvelukokeilujen kannalla oli 126 henkilöä, eli 33 % kaikista naisista. Kirjastotilan suhteen mielipiteet painottuvat selkeästi rauhallisuuden suuntaan. 52 % on sitä mieltä, että kirjastotilan tulisi säilyä rauhallisena ja kiireettömänä tiedon talona. Lisäksi 31 % näki tulevaisuuden kirjaston kohtaamispaikkana, jossa kuitenkin säilyy mahdollisuus hiljentymiseen. Vain 12 % vastanneista kannatti radikaalimpaa uudistusta kirjaston ilmeeseen. Nuorten naisten tulokset seurasivat pääasiallisesti samoja linjoja muutaman prosentin muutoksilla keskitien suuntaan.

Mahdollisia uudistuksia käsittelevässä kysymyksessä eri ikäryhmien välillä ei ollut lainkaan eriäviä mielipiteitä. Vastanneet naiset pitivät tärkeimpänä uudistuksena noin 3,8:n keskiarvolla internetsivuille lisättävää listaa saapuneista uutuuksista. Tämän lisäksi tärkeiksi luokiteltiin keskiarvolla 3,6 sohvien ja lukunurkkauksien lisääminen sekä tapahtumista tiedottavan uutispalstan lisäämistä kirjaston internetsivuille. Nuoremmat käyttäjät pitivät saapuneiden uutuuksien listaa vielä hieman tärkeämpänä kuin iäkkäämmät käyttäjät, kun vastaavasti sohvot ja uutispalsta koettiin iäkkäämpien vastauksissa keskiarvoa oleellisemmaksi. Vastanneet olivat samaa mieltä myös vähiten tärkeiksi koetuista uudistuksista. Näistä epäolennaisimpana nähtiin lastenosaston konsolipelikoneet, jota seurasi musiikkitapahtumat sekä lautapelitapahtumat.

Kyselyssä esitetyistä uusista palveluista vain kokonaistuloksissakin esiintynyt vanhemman materiaalin laina-aikojen pidentäminen herätti positiivista mielenkiintoa naiskäyttäjissä. Muut

palveluehdotukset koettiin kirjastoon kuulumattomiksi ikäryhmästä riippumatta. Jälleen epäolennaisina pidettiin varsinkin kotiinkuljetuspalvelua sekä lainattavaa äänitys- tai miksaushuonetta. Maksullisuus kirjastopalveluissa esiintyi hieman ristiriitaisemmin. Naisista kokonaisuudessaan 23 % eli 84 vastaajaa oli valmiita maksamaan jonkin uuden palvelun käytöstä. Nuorten naisten kohdalla maksuihin suostuisi 16 % vastanneista. Maksullisuus hyväksyttiin lähes yksimielisesti erilaisissa e-kirjoja koskevissa palveluissa, erityisesti e-kirjojen lukulaitteiden lainauksessa.

7.4 Palveluiden maksullisuuden hyväksyvät käyttäjät

Mahdollisten uusien palvelujen yhteydessä tiedusteltiin, kuinka halukkaita vastaajat olisivat maksamaan kohtuullisen hinnan kyseisten palvelujen käytöstä. Vastanneista noin viidesosa, eli 112 vastaajaa hyväksyisi maksut. Heistä kolme neljäsosaa oli naisia ja 22 % miehiä. Iältään 44 % kyseisestä ryhmästä oli 41—65-vuotiaita ja noin viidesosa alle 26-vuotiaita. Myös kirjastonkäytön tiheydessä ei ollut suurta poikkeamaa keskiarvoon nähden, sillä vastaukset jakoutuivat lähes tasan viikottaisen ja kuukausittaisen käytön kesken. Ryhmän vastaajista jokainen käytti kirjaston internetsivuja ainakin ajoittain. 31 % vastaajista kertoi käyttäneensä vähintään kerran kuukaudessa ja 29 % muutamia kertoja vuodessa. Fyysiset käynnit kirjastossa ajoittuivat pääasiallisesti arki-iltapäiviin sekä iltoihin. Aukioloaikoja koskevissa toiveissa on pientä eroa keskiarvoihin. Noin 40 % vastanneista oli tyytyväisiä nykyisiin aukioloihin, mutta lähes viidesosa toivoi kirjaston aukeavan lauantaisin aiemmin. Lisäksi 17 % toivoi perjantaille myöhäisempää aukioloa.

Palveluiden käyttö oli keskiarvojen mukaista myös maksullisuuden hyväksyvien vastaajien keskuudessa. 46 % kaikesta käytöstä on lainaustoimintaa, 29 % kirjaston tiloihin liittyvää, 13 % asiakaspäätteiden käyttöä ja 12 % tietopalvelun palveluiden käyttöä. Suosituin yksittäinen palvelu oli kaunokirjallisuuden lainaus, jonka suosio oli lähes kaksinkertainen toiseksi eniten käytettyyn tietokirjojen lainaukseen nähden. Näiden lisäksi yleisimmät toiminnot olivat asiakaspääteillä tehdyt tiedonhaut sekä uutuushyllyjen läpikäyminen.

Kirjaston palveluiden ja kirjastotilan kehityksen suhteen ryhmän näkemys oli selkeä. Nykyisten palveluiden ylläpidon kannalla oli 50 % eli 47 kysymykseen vastanneista. Erilaisten kokeilujen kannalla oli vastaavasti 30 % ja toimiviksi todettujen uudistusten kannalla noin 20 %. Myös tilojen

kehityksen kohdalla tilanne oli samankaltainen. Tosin rauhallisen kirjastotilan kannalla oli 62 % vastanneista, kun monipuolista elämyseskusta kaipasi vain 8 %.

Mahdollisia uudistuksia käsittelevässä kysymyksessä maksullisuuden hyväksyvien ryhmässä oli havaittavissa selkeät erot tarpeellisten ja tarpeettomina pidettyjen ehdotusten välillä. Ehdotetuista uudistuksista tärkeimmäksi koettiin jälleen kerran kirjaston sivuilla oleva lista viimeksi kokoelmiin lisätyistä teoksista. Tämän lisäksi muita tärkeämmäksi luokiteltiin sohvut ja lukunurkkaukset sekä aikuisille suunnatut kirjaesittelyt. Tarpeettomimpina uudistuksina pidettiin lastenosaston konsolipelikoneita, lautapeli-iltoja sekä lainattavia kokous- ja ryhmätyötiloja. Lisäksi muita negatiivisemmän vastaanoton saivat myös käsityöpiirit, musiikkitapahtumat ja kirjojen ostomahdollisuus kirjaston sivujen kautta. Kyselyn viimeisen kohdan mahdollisista palveluista jopa viisi herätti kiinnostusta ryhmän vastauksissa. Tärkeimpinä pidettiin vanhemman aineiston laina-aikojen pidentämistä sekä mahdollisuutta lainata musiikkia sähköisessä muodossa. Lisäksi suhteellisen tärkeinä pidettiin e-kirjojen lainausmahdollisuutta, internetin erityisaineistojen käytön opetusta ja e-kirjojen lukulaitteiden lainausmahdollisuutta. Ehdotuksista epäolennaisimmat olivat kotiinkuljetuspalvelu ja internetin käytön opetus.

Kirjastopalvelujen maksullisuutta käsittelevässä kohdassa tulokset olivat jälleen lähellä keskiarvoja. Ryhmään kuuluvista vastaajista useimmat olisivat valmiita maksamaan e-kirjojen lukulaitteiden lainaamisesta sekä lainatun materiaalin kotiinkuljetuksesta, vaikka kyseistä palvelua ei pidetty olennaisesti kirjastoon kuuluvana. Näiden lisäksi maksut hyväksyttäisiin e-kirjojen lainaamisessa sekä musiikin lainauksesta sähköisenä.

Eri ryhmien välisten erojen vertailun helpottamiseksi taulukkoon 2. on koottu yhteenveto näkökulmien keskeisimmistä tuloksista.

TAULUKKO 2. Yhteenveto asiakaskyselyn tulosten näkökulmista

	Keskivertoikäikä	Alle 26-vuotiaat käyttäjät	Yli 40-vuotiaat käyttäjät	Palvelukokielujen kannattajat	Nykyisten palvelujen kannattajat	Miehet	Nuoret miehet
Sukupuoli	nainen	86% naisia 14% miehiä	75% naisia 25% miehiä	80% naisia 18% miehiä	77% naisia 23% miehiä	mes	mes
Ikä	40-65 vuotta	26% alle 15-vuotiaita 74% 15-25-vuotiaita	- 30% 26-40-vuotiaita 59% 41-65-vuotiaita 11% yli 65-vuotiaita	4% alle 15-vuotiaita 15% 15-25-vuotiaita 31% 26-40-vuotiaita 46% 41-65-vuotiaita 4% yli 65-vuotiaita	3% alle 15-vuotiaita 15% 15-25-vuotiaita 23% 26-40-vuotiaita 48% 41-65-vuotiaita 11% yli 65-vuotiaita	3% alle 15-vuotiaita 11% 15-25-vuotiaita 19% 26-40-vuotiaita 56% 41-65-vuotiaita 13% yli 65-vuotiaita	20% alle 15-vuotiaita 80% 15-25-vuotiaita - - -
Kuinka usein käy kirjastossa	viikoittain	50% viikoittain 38% 1-2 kertaa kuukaudessa	noin 50% viikoittain 50% 1-2 kertaa kuukaudessa	55% viikoittain 32% 1-2 kertaa kuukaudessa	47% 1-2 kertaa kuukaudessa 46% viikoittain	48% viikoittain 36% 1-2 kertaa kuukaudessa	53% viikoittain 40% 1-2 kertaa kuukaudessa
Kuinka usein käy kirjaston sivuilla	1-2 kertaa kuukaudessa	39% 1-2 kertaa kuukaudessa 20% viikoittain	64% ei lainkaan 25% 1-2 kertaa kuukaudessa	31% 1-2 kertaa kuukaudessa 23% ei lainkaan	31% 1-2 kertaa kuukaudessa 31% ei lainkaan	33% ei lainkaan 23% 1-2 kertaa vuodessa	27% viikoittain harvemmin
Mihin aikaan käy	1. arki-ilapäivisin 2. -	1. arki-ilapäivisin 2. -	1. arki-ilapäivisin 2. arki-ilaisin	1. arki-ilapäivisin 2. arki-ilaisin	1. arki-ilapäivisin 2. arki-ilaisin	1. arki-ilapäivisin 2. arki-ilaisin	1. arki-ilapäivisin 2. arkisin aamupaivälä
Aukioloaika	tyyväväinen nykytilaan	50% tyyväväisiä 20% lauantai, myöhempään	50% tyyväväisiä 20% sunnuntai	43% tyyväväisiä 23% sunnuntai	48% tyyväväisiä 22% sunnuntai	59% tyyväväisiä 14% arkisin myöhempään	60% tyyväväisiä 27% arkisin myöhempään
Käytetyimmät palvelut	1. kaunokirjallisuuden lainaus 2. leikkokirjallisuuden lainaus 3. näytellyt	1. kaunokirjallisuuden lainaus 2. leikkokirjallisuuden lainaus 3. musiikin lainaus	1. kaunokirjallisuuden lainaus 2. leikkokirjallisuuden lainaus 3. näytellyt	1. työskentely, asiakaspäät 2. leikkokirjallisuuden lainaus 3. näytellyt	1. kaunokirjallisuuden lainaus 2. lehtien lukeminen 3. uutuuksien selaus	1. leikkokirjallisuuden lainaus 2. kaunokirjallisuuden lainaus 3. musiikin lainaus	1. leikkokirjallisuuden lainaus 2. leikkokirjallisuuden lainaus 3. musiikin lainaus
Palvelujen kehitys	ei selvää mielipidettä	tasainen jakauma kaikille vaihtoehdoille	nykyiset palvelut	uusia kokeiluja	nykyiset palvelut	40% nykyiset palvelut, 26% kokeiluja	60% uusia, mutta ei kokeiluja, 13% kokeiluja, 7% nykyisiä
Näkemyksiä tiloista tulevaisuudessa	nykyisenkaltainen	kaikki käy	nykyisenkaltainen	40% nykyisenkaltainen, 25% eibisampi, 35% sekoitus	69% nykyisenkaltainen, 6% eibisampi, 23% sekoitus	60% nykyisenkaltainen	60% nykyisenkaltainen
Tarpeelliset uudet palvelut	1. lista uutuuksista 2. - 3. -	1. sohvat ja lukunurkat 2. lista uutuuksista 3. lista lainatuimmista	1. lista uutuuksista 2. kirjaesityksiä aikuisille 3. kirjainkannusta aikuisille	1. lista uutuuksista 2. sohvat ja lukunurkat 3. -	1. lista uutuuksista 2. sohvat ja lukunurkat 3. -	1. lista uutuuksista 2. lista lainatuimmista 3. sohvat ja lukunurkat	1. lista uutuuksista 2. lista lainatuimmista 3. uutuuksista
Tarpeelliset uudet palvelut	1. e-kirjojen lainaus 2. - 3. -	1. laina-ajan pidennys 2. internetin erikoisaineistojen käyttöön opetus 3. -	1. laina-ajan pidennys 2. internetin erikoisaineistojen käyttöön opetus 3. -	1. laina-ajan pidennys 2. internetin erikoisaineistojen käyttöön opetus 3. musiikin lainaus sähköisenä	1. laina-ajan pidennys 2. - 3. -	1. laina-ajan pidennys 2. internetin erikoisaineistojen käyttöön opetus 3. internetin käyttöön opetus	1. internetin erikoisaineistojen käyttöön opetus 2. lehtien opetus 3. laina-ajan pidennys
Maksaisko...mistä?	ei mielellään	28% maksaisi 1. e-kirjojen lainaus 2. -	17% maksaisi 1. e-kirjojen lainaus 2. kotinkuljetus	30% maksaisi 1. kotinkuljetus 2. musiikin lainaus sähköisenä	16% maksaisi 1. kirjapalvelut 2. -	20% maksaisi 1. kotinkuljetus 2. e-kirjojen lainaus	20% maksaisi 1. e-kirjojen lainaus 2. kotinkuljetus

8. POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

8.1 Keskeiset tulokset

Opinnäytetyön aiheena oli selvittää Kokkolan kaupunginkirjasto—maakuntakirjaston palveluiden käyttöä sekä toiveita palvelujen kehittämisestä. Tutkimusongelmana oli määrittää asiakaskunnan rakenne, kirjastopalveluiden käytön jakautuminen sekä käyttäjien näkökulmia palveluiden kehittämisestä tulevaisuudessa. Asiakaskysely toteutettiin 1.9.—1.11.201 ja siihen pystyi vastaamaan paperimuotoisena Kokkolan kirjastoissa sekä sähköisenä Kokkolan kaupungin ja kirjaston kotisivuilla. Hyväksytyjä vastauksia saatiin 507 kappaletta. Näistä 298 olivat paperimuotoisia ja 209 internetissä täytettyjä. Ruotsiksi kyselyyn vastasi 44 henkilöä, eli noin 8,6 % ja englanniksi kymmenen henkilöä, eli noin 2 %. Tässä luvussa opinnäytetyöntekijä on käynyt läpi keskeiset tulokset käyttäjistä, käytetyistä palveluista sekä palveluiden kehittämistoiviasta. Näiden lisäksi luvussa käsitellään avoimissa kommentteissa mainittuja kehittämisehdotuksia ja palveluiden mahdollisia ongelmakohtia.

Käyttäjät

Tyypillinen kirjastonkäyttäjä on 41—65-vuotias nainen. Kaikista vastanneista vain noin viidesosa oli miehiä, joiden ikähaarukka painottui voimakkaasti asteikon yläpäähän. Vastausaktiivisuuden pohjalta nuorten, alle 26—vuotiaiden miesten aktivoimiseksi tulisivat tehdä lisää työtä.

Kirjastonkäyttö on vastanneilla hyvällä pohjalla. Noin puolet vastanneista käy kirjastossa kerran viikossa ja lähes puolet muutaman kerran kuukaudessa. Internetpalveluiden osalta tilanne oli toinen. Neljäsosa vastanneista myönsi, ettei käytä lainkaan internetpalveluja ja noin 20 % käyttää internetpalveluja vain muutamia kertoja vuodessa. Palvelun käyttämättömyyteen pääsyyinä on oletettavasti palveluiden käytön hankaluus tai toimimattomuus, sillä käytön ongelmia käsittelevässä kysymyksessä 23 % on kokenut ongelmia kirjaston internetsivujen sekä asiakaspäätteiden käytössä. Ongelmat ovat johtuneet joko toimimattomuudesta tai vaikeakäyttöisyydestä.

Aiemmin tehdyissä asiakaskyselyissä kirjaston aukioloajat olivat keränneet huomattavan määrän negatiivista palautetta. Siksi oli yllättävää huomata, että kyselyyn vastanneista kuitenkin noin

puolet oli tyytyväisiä kirjaston nykyisiin aukioloaikoihin. Kuitenkin aukioloaikojen muutoksia koskevassa kohdassa ylivoimaisesti eniten toivottiin sunnuntaille aukioloa. Tämän lisäksi toivoituimpia olivat arki-iltojen ja varsinkin perjantain aukiolon pidentäminen. Nykyisellään kirjastossa kuitenkin käydään pääasiassa arkisin iltapäivällä. Toinen suosittu ajankohta varsinkin iäkkäämmillä käyttäjillä oli arkipäivien illat. Nuoremmilla käyttäjillä käyttö painottui arki-iltapäiviin sekä lauantaille. Nuorten osalta myös toiveet keskittyivät enemmän perjantain ja lauantain aukiolojen pidentämiseen.

Palvelujen käyttö

Kokkolan kirjaston käyttäjät suosivat edelleen ylivoimaisesti eniten kirjastovirkailijalta saatavaa palvelua. Automaattien vähäiseen suosioon vaikuttavat oletettavasti jälleen ongelmat niiden toimivuuden suhteen. Kirjastopalveluiden käyttö sujuu myös pääasiallisesti ongelmitta. Kyselyyn vastattaessa noin 25 % käyttäjistä oli kohdannut muutamia ongelmia kuluneen puolen vuoden aikana. Lopuilla käyttö on ollut ongelmatonta. Tyypillisin ongelma koski aineiston lainaamista tai sen löytämistä hyllyistä. Kommenteissa ilmeni, että yleisimmin asiakkailta on ongelmia löytää elokuvat ja sarjakuvat. Tämän lisäksi muutama henkilö on kokenut lastenosaston hyllyjärjestyksen melko sekavaksi.

Kirjaston henkilökunnan osalta moitteet koskivat lähes yksinomaan pääkirjastoa, jossa henkilökunta oli koettu epäystävälliseksi. Lisäksi muutama vastaaja koki, että henkilökunta ei huomioi asiakasta eri tilanteissa. Yleisinä ongelmina mainittiin kokoelmien hidas uusiutuminen sekä tietokantojen vaikeaselkoisuus. Ongelmalliseksi oli koettu myös se, että lähestyvistä eräpäivästä ei ole mahdollista saada muistutusta. Tähän liittyvä palvelu on ollut käytössä jo kyselyn aikana, joten ongelman aiheuttajana olisikin palveluista tiedottaminen.

Käytettyjen palveluiden suhteen tulokset eivät tarjonneet suuria yllätyksiä. Lähes puolet kirjaston käytöstä on materiaalin lainukseen liittyvää. Varsinkin kaunokirjallisuuden lainaus oli edelleen hyvin voimissaan. Nuortenkirjojen ja musiikkiaineiston lainaus olivat myös hyvin edustettuina. Lainauksen jälkeen yleisimmin kirjastossa käydään katsomassa näyttelyitä, lukemassa lehtiä sekä selaamassa uutuushyllyt läpi. Kahvilassa käynnin, ystävien tapaamisen ja kirjaston tiloissa yleisen oleskelun saamat suhteellisen suuret käyttömäärät myös viittaisivat siihen, että kirjaston rooli ihmisten kohtauspaikkana olisi vielä kasvamassakin. Asiakkaille tarkoitettuja internetpäätteitä käytettiin kyselyn tulosten mukaan useammin kuin tietopalvelun palveluja.

Asiakaspäätteiden käytössä yleisimmät toiminnot olivat tiedonhakuun, sähköpostiin ja työskentelyyn tai opiskeluun liittyviä. Vapaa-ajan palveluiden käyttö oli melko vähäistä.

Palvelujen ja tilojen kehittämistä koskevat toiveet

Kirjastotilan kehityksessä Kokkolan kirjaston käyttäjät eivät koe omakseen elävistä ostoskeskustai elämyskirjastoa, joka kirjaston tulevaisuutta käsittelevissä keskusteluissa nähdään yleensä yhtenä todennäköisimmistä tulevaisuudenkuvista. Ajatus sai kannatusta, mutta hyvin niukasti. Huomattavasti paremman vastaanoton sai ajatus kirjastotilasta, joka tarjoaisi monipuoliset mahdollisuudet erilaiseen toimintaan ja silti sisältäisi myös tilat hiljentymiseen ja rauhoittumiseen. Ylivoimaisesti suurimman suosion sai kuitenkin näkemys hiljaisesta ja rauhallisesta tiedonhankinnan keskuksista. Mielenkiintoisesti tämä näkemys oli sama iästä ja sukupuolesta riippumatta. Vain nuorten naisten ryhmässä kyseinen näkemys sai alle 50 % kannatuksesta, mutta oli silti vaihtoehdoista suosituin.

Palveluiden kehityksessä mielipiteet jakautuivat lähestulkoon tasan eri ääripäiden kesken. Joukossa oli tietenkin myös vastaajia, jotka hyväksyvät uudet, toimiviksi todetut palvelut. Myös näiden osalta mielipiteet jakautuivat lähes identtisesti sukupuolesta ja iästä riippumatta. Nuoret miehet kannattivat eniten uusia, mutta ei kokeilevia palveluja. Tämän lisäksi naiset olivat hieman miehiä kokeilunhaluisempia eri palveluiden suhteen. Yleisesti kuitenkin nykyisiä palveluja pidettiin riittävinä, varsinkin iäkkäämpien käyttäjien vastauksissa.

Ehdotetuista uudistuksista tärkeimpänä pidettiin kirjaston sivuille lisättävää listaa saapuneista uutuuksista. Listan tulisi olla helposti löydettävä ja mahdollisimman tiheästi päivitettävä. Tämän lisäksi kirjaston tiloihin toivottiin lisää sohvia ja erillisiä lukunurkkauksia. Iäkkäämmät käyttäjät toivoivat enemmän heille suunnattuja kirjaesittelyjä sekä kirjavinkkausta. Nuoremmat taas näkivät tärkeämpänä internetsivuilla olevan listan, jossa esiteltäisiin tietyiltä aikaväleiltä luetuinta ja lainatuinta materiaalia. Ehdotuksista tarpeettomimmaksi koettiin iästä ja sukupuolesta riippumatta lasten- ja nuortenosastolle sijoitettavat konsolipelikoneet, jotka olisivat yleisessä käytössä. Nykyisellään kyseistä palvelua tarjotaan esimerkiksi Turussa ja muutamissa Helsingin ja Espoon kirjastoissa. Muiden ehdotusten osalta kielteisyyttä ei ollut yhtä yksimielistä. Epäolennaisina pidettiin myös erilaisten musiikkitapahtumien sekä lautapelitapahtumien järjestämistä kirjaston tiloissa.

Asiakaskyselyn viimeisessä kysymyksessä ehdotetut palvelut katsottiin kirjastolle kuulumattomiksi. Toisaalta tämän kysymyksen yhteydessä selvitettiin myös asiakkaiden suhtautumista kirjastopalvelujen maksullisuuteen, mikä luultavasti vaikutti myös mielipiteeseen palvelun tärkeydestä. Ainoastaan vanhemman aineiston laina-aikojen pidentäminen koettiin tärkeäksi ehdotetuista palveluista. Kyseistä palvelua asiakkaat ovat toivoneet jo aiemmin tehdyissä kyselyissä, joten tämä ei tullut yllätyksenä. Yleisellä tasolla muut palveluehdotukset koettiin kirjastoon kuulumattomiksi. Eri ryhmien näkökulmasta tarkasteltuna kuitenkin pieniä poikkeuksia löytyi esimerkiksi tiedonhaun ja internetin käytön opetukseen. Miespuoliset käyttäjät olivat tämän lisäksi hyvin kiinnostuneita kirjastossa järjestettävistä internetin erikoisaineistojen ja –arkistojen käytön opetuksesta.

Kirjastopalveluiden maksullisuutta käsittelevässä kohdassa oli havaittavissa pienimuotoista muutosta, sillä noin neljäsosa vastaajista hyväksyisi palvelun käytöstä perittävän kohtuullisen summan yhden tai useamman ehdotetun palvelun käytöstä. Yleisimmin maksullisuus hyväksyttiin e-kirjoja koskevilla palveluilla. Näiden lisäksi maksut katsottiin oikeutetuiksi eri palveluille lisäarvoa tuottavissa ominaisuuksissa, kuten lainatun aineiston kotiinkuljetuksessa tai musiikin lainauksessa mp3-muotoisena suoraan asiakkaan omalle laitteelle. Toimeksiantajan toiveesta palveluiden maksullisuuden hyväksyvien ryhmää tarkasteltiin lähemmin vielä omana kokonaisuutenaan. Tuloksissa ei esiintynyt varsinaisesti mitään erikoispiirteitä iän, sukupuolen tai nykyisten kirjastopalveluiden käytön suhteen.

8.2 Pohdinta

Aihe opinnäytetyöhön tuli Kokkolan kaupunginkirjastolta. Aihe on ajankohtainen, sillä vastaavanlaisia tutkimuksia ei ole kaupallisia yrityksiä lukuunottamatta tehty kuin muutamissa Suomen kirjastoista, kunnallisten palveluiden herätessä vasta nyt soveltamaan liikemaailman toimintamalleja myös ei-kaupallisiin organisaatioihin. Aiheen tuoreus näkyi myös tietoperustan muodostamisessa esiintyneinä hankaluuksina, sillä saatavilla ollut materiaali perustui pääasiassa voittoa tavoittelevien yritysten näkökulmiin. Tietoperustassa perehdyin palvelun ja julkisen palvelun käsitteiden lisäksi nykyisiin kirjastopalveluihin sekä niiden mahdollisiin kehityssuuntiin. Tämän lisäksi tutustuin asiakassuuntaisen liiketoimintamallin ajatukseen ja sen hyötyihin asiakkaan ja yrityksen näkökulmasta. Asiakassuuntaisuuden kuuluu olennaisena osana asiakassegmentointi, joka tullaan tekemään Kokkolan kaupunginkirjastossa osin tämän opinnäytetyön perusteella.

Asiakaskyselyn tavoitteena oli selvittää Kokkolan kaupunginkirjasto—maakuntakirjaston käyttäjäkunnan koostumusta, heidän käyttämiään kirjastopalveluita sekä ajatuksia kirjastopalveluiden kehittämisestä. Lisäksi kirjasto esitti toiveen lisäselvityksestä kirjaston aukioloaikoja koskevista toiveista, joka oli noussut esiin jo aiemmin tehdyissä asiakaskyselyissä. Kyselyä suunniteltaessa saatava vastausmäärä epäilytti, koska kirjastossa oli juuri kuukautta aiemmin toteutettu kaikkiin Suomen yleisiin kirjastoihin suunnattu asiakastyytyväisyyskysely. Tämän vuoksi kyselystä pyrittiin tekemään mahdollisimman vaivattomasti vastattava jättämällä avointen kysymysten määrä mahdollisimman pieneksi. Lopullinen tulosmäärä yllätti erittäin positiivisesti varsinkin internetin kautta saatujen vastausten osalta.

Kysely vaikuttaisi tavoittaneen tyypillisimmät kirjastonkäyttäjät, sillä opinnäytetyöntekijän omiin kokemuksiin pohjaten kuvaus keskivertoasiakkaasta on hyvin lähellä todellisuutta. Kuitenkin nuorten vastaajien määrän olisi toivonut vielä huomattavasti suuremmaksi. Nuorten vähäistä vastausosuutta pienentää vielä entisestään vasta jälkikäteen huomattu epäkohta kyselyssä. Vastaajien ikää selvittävän kysymyksen vaihtoehdot olivat liian suppeat taulukon keskivaiheilla, eli 26—40-vuotiaiden kohdalla. Lisäksi kyselyn uudistuksien ja uusien palvelujen vaihtoehdot olisivat voineet olla vielä radikaalimpia, jotta vastauksiin olisi saatu selkeämmät mielipiteiden jakautumiset. Tietynlainen neutraalius leimaa osittain koko kyselyn tuloksia. Varsinaisesti hätkähdyttäviä tuloksia ei tuntunut esiintyvän juri millään osa-alueella, vaan Kokkolan kirjaston käyttäjät olivat pääsääntöisesti hyvin tyytyväisiä nykytilaan. Uudistuksiin suhtauduttiin melko varovaisesti ja kirjaston roolin toivotaan pysyvän jatkossa samanlaisena kuin se on tähänkin saakka ollut.

Kyselyn tuloksissa selvisi hyvin, ketkä kirjastoa nykyisellään käyttävät ja mitä he siellä yleensä tekevät. Kyselyn tulosten pohjalta saatiin myös muodostettua käsitys siitä, miten nykyinen käyttäjäkunta haluaisi nähdä kirjastotilan ja kirjastopalveluiden kehittyvän. Kirjastossa tehtävän asiakassegmentoinnin tueksi kyselyn vastaajajoukkoa tarkasteltiin myös pienempinä kokonaisuuksina, joille valittiin jokin yhteinen nimittäjä. Näin saatiin selvitettyä tulosten ja mielipiteiden painopisteiden vaihteluita käyttäjäkunnan sisällä. Näiden kautta kirjasto pystyy paremmin tunnistamaan käyttäjäkunnastaan sen eri asiakasryhmiä ja siten kehittämään sekä kohdentamaan palvelujaan entistä paremmin.

Olen aiemmin tehnyt asiakastyytyväisyyskyselyitä parityönä osana merkonomien tutkintoa, joten kyselyn laatiminen ja tulosten prosessointi taulukkolaskentaohjelman avulla oli minulle jo entuudestaan tuttua. Erotuksena aiempaan tämä opinnäytetyö on tehty yksin, jolloin vastuu työn etenemisestä ja sujumisesta pakotti kehittämään omaa päätöksentekokykyäni sekä vastuunottoani. Lievä haparointi näkyikin esimerkiksi aikataulun venymisenä. Haasteellisimmat osuudet opinnäytetyöprosessissa olivat mielestäni tietoperustaan liittyviä. Kirjasto- ja tietopalvelun termistön sijaan tietoperusta vaati lähes päinvastaisen näkökulman ja terminologian omaksumista. Lisäksi asiatekstin kirjoittaminen siten, että tekstissä näkyisi edes hitunen itseään, oli yllättävän vaikeaa. Opinnäytetyön aikana tapahtuneen ammatillisen kasvun voisi sanoa näkyvän kaksijakoisena. Ensinnäkin sen aikana sain muodostettua itselleni kattavan käsityksen siitä, miten Kokkolan kaupunginkirjasto näkee toimintansa ja miten nykyiset kirjaston käyttäjät kokevat kirjaston sekä sen palvelut. Toiseksi opinnäytetyön yhteydessä vahvasti esilletulleella markkinoinnin ajatusmaailma herätti pohtimaan kirjastotyön eri osa-alueiden toteutusta sekä arviointia täysin uusista näkökulmista.

8.3 Jatkotutkimus

Jatkotutkimuksena asiakkaille voisi tehdä vielä teemahaastattelututkimuksen, jonka avulla toiveita palveluiden kehittämisestä voitaisiin kartoittaa vielä laaja-alaisemmin. Haastatteluiden avulla saataisiin selvitettyä myös asiakkaiden tiedontarpeen koko elinkaari, eli eräänlainen ostokäyttäytymisen malli. Tämä selventäisi sitä, mistä asiakkaat yleensä löytävät tai saavat sen pohjatiedon, joka aktivoi tarpeen tulla kirjastoon, miten he yleensä etsivät kaipaamaansa tietoa ja löytävätkö he yleensä etsimäänsä.

Toinen jatkotutkimusaihe on asiakassuuntautuneisuuden toteutumisen seuranta. Ei riitä, että tutkimus, segmentointi ja siihen liittyvät parannustoimet tehdään kerran, vaan tilannetta ja kehitystä tulee seurata säännöllisesti. Seuraamisen voi tehdä useammalla eri tavalla, esimerkiksi tekemällä saman asiakaskyselyn uudelleen, tai erilaisilla pikakyselyillä, joissa keskitytään vain johonkin tiettyyn osa-alueeseen.

LÄHTEET

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

Ala-Mutka, J. & Talvela, E. 2005. Tee asiakassuhteista tuottavia: asiakaslähtöinen liiketoiminnan ohjaus. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Anttila, M. & Iltanen, K. 2004. Markkinointi. Helsinki: WSOY.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2009. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3., uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro.

Heikkilä, T. 1999. Tilastollinen tutkimus. 2., uud. painos. Helsinki: Edita.

Heinisuo, R., Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5.

Kekki, K., Sulin, H. & Wigell-Ryynänen, B. 2009. Opetusministeriön kirjastopolitiikka 2015. Hakupäivä 15.12.2010.
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm32.pdf?lang=fi>

Kirjastolaki 4.12.1998/904.

Kirjastot ja palvelupisteet, Kokkolan kaupunki. 2010. Hakupäivä 15.07.2010,
https://www.kokkola.fi/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/fi_FI/kirjastot_ja_palvelupisteet/

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2006. Kirjaston asiakaspalvelu. 1. laitoksen korjattu lisäpainos. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu Oy.

Lämsä, A-M. & Uusitalo, O. 2002. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Helsinki: Edita.

Opetus- ja kulttuuriministeriön yleisten kirjastojen laatutyöryhmä. 2010. Ehdotus yleisten kirjastojen laatusuosituksiksi. Hakupäivä 3.11.2010.
http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/tyoeryhmaet_ja_selvitykset/Liitteet/Yleist_n_kirjastojen_laatusuositus.pdf

Pääkirjasto, Kokkolan kaupunki. 2010. Hakupäivä 15.07.2010,
https://www.kokkola.fi/kirjasto/kirjastot_ja_palvelupisteet/paakirjasto/fi_FI/paakirjasto/

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Rowley, J. 2000. From users to customers? Hakupäivä 3.11.2010,
<http://www.emeraldinsight.com.ezp.oamk.fi:2048/journals.htm?issn=1065-075X&volume=16&issue=4&articleid=863142&show=html>

Salmela, S. 2009. Alueellisesti – Keski-Pohjanmaan seutukirjastosiselvitys. Hakupäivä 15.07.2010,
https://www.kokkola.fi/kirjasto/maakuntakirjastotoiminta/fi_FI/maakuntakirjastotoiminta/_files/12688888650107170/default/Alueellisesti%20-%20Keski-Pohjanmaan%20seutukirjastosiselvitys.pdf

Taskutietoa Kokkolasta 2010, Kokkolan kaupunki. 2010. Hakupäivä 14.07.2010,
https://www.kokkola.fi/kuntainfo/tilastot/fi_FI/tilastot/_files/83674333846859389/default/kokkola_tas_kuesite_2010_fi.pdf

Yleistietoa kunnasta, Kokkolan kaupunki. 2010. Hakupäivä 14.07.2010,
https://www.kokkola.fi/kuntainfo/yleistietoa_kunnasta/fi_FI/yleistietoa_kunnasta/

LIITTEET

LIITE 1. Suomenkielinen kyselylomake

SIVU 1/3

Hei!

Tällä kyselyllä on tarkoitus selvittää Kokkolan kaupunginkirjaston ja sen lähikirjastojen nykyisten palveluiden käyttöä sekä kerätä kirjastonkäyttäjien näkemyksiä, ideoita ja toiveita kirjaston tulevaisuutta ja mahdollisia uusia kirjastopalveluita koskien.

Kysely on osa Oulun seudun ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyötä, ja sen tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Kiitos osallistumisesta!

1. Ikä

- Alle 15 26-40 65+
 15-25 41-65

2. Sukupuoli

- Mies Nainen

3. Koulutus

- Kansa-, keski- tai peruskoulu Alempi korkeakoulututkinto Muu
 Ylioppilastutkinto Ylempi korkeakoulututkinto
 Ammatillinen tutkinto Tohtori / lisensiaatti

4. Ammatti

- Opiskelija Työtön Muu
 Työssäkäyvä Eläkeläinen

5. Lähikirjastosi on..?

- Kokkolan kaupunginkirjasto Lohtajan kirjasto
 Koivuhaan kirjasto Ullavan kirjasto
 Kälviän kirjasto Rahkosen kirjasto

6. Mitä kirjastoa yleensä käytät?

- Kokkolan kaupunginkirjasto Lohtajan kirjasto Kirjastoauto
 Koivuhaan kirjasto Ullavan kirjasto
 Kälviän kirjasto Rahkosen kirjasto

7. Kuinka usein käyt kirjastossa?

- Päivittäin 1-2 kertaa vuodessa
 Viikoittain En käy
 1-2 kertaa kuukaudessa

8. Kuinka usein käytät kirjaston internetsivuja?

- Päivittäin 1-2 kertaa vuodessa
 Viikoittain En käytä
 1-2 kertaa kuukaudessa

9. Milloin yleensä käyt kirjastossa?

- Arkipäivisin Viikonloppuisin aamupäivällä
 Arkisin iltopäivällä Viikonloppuna iltopäivällä/illalla
 Arkisin illalla

10. Haluaisitko kirjaston olevan avoinna esimerkiksi..?

- Olen tyytyväinen nykyisiin aukioloaikoihin Lauantaiaamuisin aiemmin
 Arkipäivisin, aikaisemmin Lauantai-iltaisin myöhempään
 Arki-iltaisin, myöhempään Sunnuntaisin
 Perjantai-iltaisin myöhempään

11. Mitä seuraavista yleensä teet kirjastossa? (voit valita useampia)

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Yleisesti..</i></p> <input type="checkbox"/> Tapaat ystäviä
<input type="checkbox"/> Olet ja viihdyt
<input type="checkbox"/> Katsot näyttelyt, tapahtumat
<input type="checkbox"/> Käyt kahvilassa
<input type="checkbox"/> Luet, mitä? _____
<input type="checkbox"/> Kuuntelet musiikkia
<input type="checkbox"/> Uutuushyllyjen selaaminen
<input type="checkbox"/> Työskentelet tai opiskelet
<input type="checkbox"/> Muu _____ <p><i>Lainaat..</i></p> <input type="checkbox"/> Kaunokirjallisuutta
<input type="checkbox"/> Tietokirjoja
<input type="checkbox"/> Lastenkirjoja tai nuortenkirjoja
<input type="checkbox"/> Lasten- ja nuorten elokuvia tai pelejä
<input type="checkbox"/> Musiikkia
<input type="checkbox"/> Kaukolainoja, seutulainoja
<input type="checkbox"/> Lehtiä
<input type="checkbox"/> Elokuvia
<input type="checkbox"/> Äänikirjoja | <p><i>Pyydät tietopalvelun/neuvonnan...</i></p> <input type="checkbox"/> Neuvontaa, opastusta tai paikannusta
<input type="checkbox"/> Kysyt tietoa jostain asiasta, esim. kirjasta
<input type="checkbox"/> Käytät mikrofilmihuonetta
<input type="checkbox"/> Tulostin tai kopiointipalveluja
<input type="checkbox"/> Varaat kirjaston tiloja, esim. tutkijanhuoneen <p><i>Käytät internetiä..</i></p> <input type="checkbox"/> Tietojen hakemiseen
<input type="checkbox"/> Pelaamiseen
<input type="checkbox"/> Lippupalveluihin yms.
<input type="checkbox"/> Pankkipalveluihin
<input type="checkbox"/> Sähköpostiin
<input type="checkbox"/> Facebookiin tms.
<input type="checkbox"/> Muuhun viitteeseen, kuten youtube
<input type="checkbox"/> Työskentelyyn tai opiskeluun
<input type="checkbox"/> Muu, _____ <p><input type="checkbox"/> En lainaa mitään
 <input type="checkbox"/> En tarvitse neuvontaa
 <input type="checkbox"/> En käytä internetiä</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

12. Asiakaspalvelua haet yleensä..

-
- Kirjastovirkailijalta
-
-
- Itsepalveluautomaateilta
-
-
- Valitsen automaatin ja virkailijan väliltä täysin jonojen pituuden mukaan
-
-
- Mieluiten automaattilta, sitten vasta virkailijalta

13. Oletko kohdannut ongelmia kirjastoa käyttäessäsi viimeisen noin puolen vuoden aikana?

-
- Aina
-
-
- Melko usein
-
-
- Muutamia kertoja
-
-
- En oikeastaan kertaakaan

14. Mikä seuraavista on ollut esteenä tai ongelmana käytössä? (voit valita useampia)

-
- Aineiston lainaamisessa oli ongelmia tai hakemaasi aineistoa ei löytynyt
-
-
- Romaanit ovat järjestetty hyllyihin sekavasti
-
-
- Tietokirjat ovat järjestetty hyllyihin oudosti
-
-
- Lastenkirjat ovat järjestetty hyllyihin oudosti
-
-
- Musiikkiaineisto on hankalasti löydettävissä
-
-
- Muu aineisto on hankalasti löydettävissä, mikä? _____
-
-
- Kirjaston hakukoneet ovat vaikeakäyttöisiä
-
-
- Kirjaston internetsivuissa on ongelmia
-
-
- Kirjaston tietokoneet eivät toimi
-
-
- Kirjaston henkilökunnan kanssa ongelmia, mitä? _____
-
-
- Maksujen kanssa oli epäselvyyksiä
-
-
- En tiedä mistä saisin kaipaamani palvelua
-
-
- Kirjasto ei tarjoa haluamaani palvelua, mitä? _____

15. Miten haluaisit kirjaston kehittävän palvelujaan tulevaisuudessa?

-
- Kirjaston pitäisi rohkeasti kokeilla uusia, erilaisia palveluja
-
-
- Kirjastoon voidaan ottaa uusia palveluja, mikäli ne ovat varmatoimisia, eikä kokeiluja
-
-
- Kirjaston tulisi pysyä nykyisissä palveluissa ja keskittyä niiden ylläpitoon

16. Millaisena haluaisit nähdä tulevaisuuden kirjastotilan?

-
- Monipuolisia elämyksiä tarjoavana kansan olohuoneena, jossa elämisen äänet saavat kuulua
-
-
- Ihmisten kohtaamispaikkana, joka tarjoaa tilat myös yksityiseen hiljentymiseen arjen keskellä
-
-
- Rauhallisena tiedonhankinnan keskuksena, jonka tiloissa kiire ja hälinä saavat väistyä

17. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia mahdollisia uudistuksia?

(5 = erittäin tärkeä, 4 = melko tärkeä, 3 = ei mielipidettä, 2 = ei kovin tärkeä, 1 = ei lainkaan tärkeä)

	5	4	3	2	1
Yhteistyön lisääminen teatterin ja museoiden kanssa, esim. teemaillat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastosta mahdollista ostaa lippuja kaupungin tapahtumiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjastoon lautapeli-iltamia ja tumauksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikkitapahtumia, joissa esiintyisi paikallisia bändejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lisää sohvia ja lukunurkkauksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käsityöpiirien ja -pajojen järjestämistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enemmän kirjavinkkausta aikuisille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enemmän kirjaesittelyjä aikuisille	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enemmän kirjailijavierailuja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luku- ja kirjallisuuspiirien järjestämistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapahtumista tiedottamista enemmän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palveluista tiedottamista enemmän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lainattavia kokous- tai ryhmätyötiloja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ajanvarauksella käytettäviä konsolipelikoneita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten- ja nuortenkirjojen vinkkausta lisää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten ja nuorten luku- ja kirjallisuuspiirejä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lasten- ja nuortenkirjojen esittelyjä lisää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuortenosastolle selkeämmin oma alueensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston internetsivuilta mahdollisuus myös ostaa kirjoja omaksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Varaus- ja myöhästymismaksut voisi maksaa internetissä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirjaston nettisivuille mahdollista lisätä omia arvosteluja ja suosituksia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetsivuilla chat tai keskustelupalsta, jossa neuvova kirjastovirkailija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetsivuilla kirjasuosituksia ja lainatuimmat top10 yms.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetsivuilla tapahtumista ja tilaisuuksista ilmoittava uutispalsta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetsivuilla selkeä ja päivittyvä lista saapuneista uutuuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Kuinka tärkeänä pidät seuraavia mahdollisia palveluja?

(5 = erittäin tärkeä, 4 = melko tärkeä, 3 = ei mielipidettä, 2 = ei kovin tärkeä, 1 = ei lainkaan tärkeä)

Olisitko valmis maksamaan palvelusta kohtuullisen hinnan esim. käytön mukaan?

	5	4	3	2	1	kyllä, voisin maksaa
Mahdollisuus lainata e-kirjoja (sähköisiä kirjoja) omalle laitteelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus lainata e-kirjojen lukulaitteita	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mahdollisuus ostaa e-kirjojen lukulaite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vanhemman aineiston laina-aikojen pidentäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lainatun materiaalin kotiinkuljetus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liikuntavälineiden lainauksen kaltaisia muita kokeiluja, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hongell-salin valkokankaalla voisi esittää ohjelmia, mitä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksilöityä tietokoneen ja internetin käytön opetusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksilöityä tiedonhaun ja -etsinnän opetusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internetin erityisaineistojen ja -arkistojen käytön opetusta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikkiosastolle lainattava äänitys- ja miksaushuone	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musiikin lainaus mp3-muodossa suoraan asiakkaan laitteelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ehdota palvelua tai anna ruusuja & risuja kirjastolle

KIITOS!

Hej!

Avsikten med denna enkät är att klargöra användningen av nuvarande tjänster vid Karleby stadsbibliotek och dess närbibliotek samt att samla biblioteksanvändarnas åsikter, idéer och önskemål för framtiden gällande eventuella nya bibliotekstjänster.

Enkäten är en del av ett lärdomsprov vid Oulun seudun ammattikorkeakoulu och resultaten från enkäten behandlas konfidentiellt. Tack för ditt deltagande!

1. Ålder

- Under 15 26-40 65+
 15-25 41-65

2. Kön

- Man Kvinna

3. Utbildning

- Folk-, mellan- eller grundskola Lägre högskoleexamen Annat
 Studentexamen Högre högskoleexamen
 Yrkesexamen Doktor / licentiat

4. Yrke

- Studerande Arbetslös Annat
 I arbete Pensionär

5. Ditt närmaste bibliotek är..?

- Huvudbiblioteket Lochteå bibliotek
 Björkhagens bibliotek Ullava bibliotek
 Kelviå bibliotek Rahkonens bibliotek

6. Vilket bibliotek använder du för det mesta?

- Huvudbiblioteket Lochteå bibliotek Bokbussen
 Björkhagens bibliotek Ullava bibliotek
 Kelviå bibliotek Rahkonens bibliotek

7. Hur ofta besöker du biblioteket?

- Varje dag 1-2 gånger i året
 Varje vecka Aldrig
 1-2 gånger i månaden

8. Hur ofta besöker du bibliotekets internetsidor?

- Varje dag 1-2 gånger i året
 Varje vecka Aldrig
 1-2 gånger i månaden

9. När besöker du vanligen biblioteket?

- På vardagar, förmiddag På veckoslut, förmiddag
 På vardagar, eftermiddag På veckoslut, eftermiddag
 På vardagar, kväll

10. Skulle du önska att biblioteket är öppet till exempel..?

- Jag är nöjd med nuvarande öppettider Tidigare på lördagsmorgnar
 Tidigare på vardagsförmiddagar Senare på lördagskvällar
 Senare på vardagskvällar Söndagar
 Senare på fredagskvällar

11. Vilka av följande alternativ passar oftast ditt ärende i biblioteket? (du kan välja flera alternativ)

- | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Allmänt..</i></p> <p><input type="checkbox"/> Du träffar vänner</p> <p><input type="checkbox"/> Du bara är och trivs</p> <p><input type="checkbox"/> Du tittar på utställningar, evenemang</p> <p><input type="checkbox"/> Du går på café</p> <p><input type="checkbox"/> Du läser, vad? _____</p> <p><input type="checkbox"/> Du lyssnar på musik</p> <p><input type="checkbox"/> Du bläddrar i nyhetshyllans böcker</p> <p><input type="checkbox"/> Du jobbar eller studerar</p> <p><input type="checkbox"/> Annat _____</p> <p><i>Du lånar..</i></p> <p><input type="checkbox"/> Skönlitteratur</p> <p><input type="checkbox"/> Facklitteratur</p> <p><input type="checkbox"/> Barn- eller ungdomsböcker</p> <p><input type="checkbox"/> Barn- eller ungdomsfilmer eller spel</p> <p><input type="checkbox"/> Musik</p> <p><input type="checkbox"/> Fjärlån, regionlån</p> <p><input type="checkbox"/> Tidningar</p> <p><input type="checkbox"/> Filmer</p> <p><input type="checkbox"/> Talböcker</p> | <p><i>Du begär information/rådgivning..</i></p> <p><input type="checkbox"/> Du vill ha rådgivning eller handledning</p> <p><input type="checkbox"/> Du frågar råd om någonting, t.ex. en bok</p> <p><input type="checkbox"/> Du använder mikrofilmrummet</p> <p><input type="checkbox"/> Du behöver utskrifts- eller kopieringstjänster</p> <p><input type="checkbox"/> Du reserverar bibliotekets utrymmen</p> <p><i>Du använder internet..</i></p> <p><input type="checkbox"/> För att söka information</p> <p><input type="checkbox"/> För att spela</p> <p><input type="checkbox"/> För biljettreserveringar m.m.</p> <p><input type="checkbox"/> För bankärenden</p> <p><input type="checkbox"/> För e-post</p> <p><input type="checkbox"/> För facebook m.m.</p> <p><input type="checkbox"/> För annan underhållning, som youtube</p> <p><input type="checkbox"/> För arbete eller studier</p> <p><input type="checkbox"/> Annat, _____</p> <p><input type="checkbox"/> Jag lånar ingenting</p> <p><input type="checkbox"/> Jag behöver ingen information</p> <p><input type="checkbox"/> Jag använder inte internet</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

12. Kundbetjäning får du i allmänhet..

- Av bibliotekspersonalen
- Vid självbetjäningautomaten
- Jag väljer mellan automaten och personalen beroende på hur lång kön är
- Jag föredrar en maskin, sedan en människa

13. Har du stött på problem när du har använt biblioteket under det senaste halvåret?

- Alltid
- Ganska ofta
- Några gånger
- Egentligen aldrig

14. Vilka av följande alternativ har utgjort hinder eller problem? (du kan välja flera alternativ)

- Det var problem vid utlåningen eller materialet du sökte hittades inte
- Romanerna är i oordning i hyllorna
- Fackböckerna är ordnade i hyllorna på ett konstigt sätt
- Barnböckerna är ordnade i hyllorna på ett konstigt sätt
- Musikmaterialet är svårt att hitta
- Övrigt material är svårt att hitta, vilket? _____
- Bibliotekets sökdatorer är svårhanterliga
- Det är problem med bibliotekets internetsidor
- Bibliotekets datorer fungerar inte
- Det var problem med bibliotekets personal, vad? _____
- Det var oklarheter med avgifterna
- Jag vet inte var jag får den betjäning jag behöver
- Biblioteket erbjuder inte den tjänst jag vill ha, vilken? _____

15. Hur vill du att biblioteket utvecklar sina tjänster i framtiden?

- Biblioteket borde frimodigt pröva nya annorlunda tjänster
- Biblioteket kunde starta nya tjänster ifall de är tillförlitliga, inga försök
- Biblioteket borde behålla nuvarande tjänster och koncentrera sig på att upprätthålla dessa

16. Hur vill du se framtidens biblioteksutrymme?

- Ett folkets vardagsrum som erbjuder mångsidiga upplevelser och där ljud får höras
- En mötesplats som erbjuder utrymmen också för privat stillhet mitt i vardagen
- Ett fridfullt informationscentrum där brådska och oljud får ge vika

17. Hur viktiga anser du följande eventuella reformer vara?

(5 = mycket viktig, 4 = ganska viktig, 3 = ingen åsikt, 2 = inte särskilt viktig, 1 = inte alls viktig)

	5	4	3	2	1
Ett utökat samarbete med teater och museum, t.ex. temakvällar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att köpa biljetter till stadens evenemang i biblioteket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Brädspelskvällar och turneringar i biblioteket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Musikevenemang med lokala band	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flere soffor och läshörnor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handarbetscirkel och -workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mera bokprat (boktips) för vuxna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mera bokutställningar för vuxna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Flere författarbesök	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Läse- och litteraturcirkel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bättre marknadsföring om evenemangen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bättre marknadsföring om tjänsterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mötes- och grupparbetsrum för uthyrning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Konsolspelsdatorer med tidsbeställning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mera bokprat om barn- och ungdomsböcker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Läse- och litteraturcirkel för barn och unga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mera utställningar av barn- och ungdomsböcker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klarare avgränsning för ungdomsavdelningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att via bibliotekets internetsidor också köpa egna böcker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reserverings- och förseningsavgifter kan betalas via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att skriva egna recensioner och boktips på bibliotekets nätsidor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chat eller diskussionsforum med personalen på internetsidorna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Boktips och de mest utlånade top10 m.m på internetsidorna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nyhetspalt om händelser och evenemang på internetsidorna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tydlig och uppdaterad lista över nyutkommen litteratur på internetsidorna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Hur viktiga anser du följande eventuella tjänster vara?

(5 = mycket viktig, 4 = ganska viktig, 3 = ingen åsikt, 2 = inte särskilt viktig, 1 = inte alls viktig)

Är du beredd att betala ett rimligt pris för tjänsten t.ex. enligt användning?

	5	4	3	2	1	Ja, jag kunde betala
Möjlighet att låna e-böcker (elektroniska böcker) till egen apparatur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att låna läsapparater för e-böcker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Möjlighet att köpa läsapparater för e-böcker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Förlängd lånetid för äldre material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hemtransport för lånat material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utlåning av motionsredskap eller dylika försök, vad? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På "vita duken" i Hongellsalen kunde man visa program, vilka? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personlig undervisning i användning av dator och internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personlig undervisning i informationssökning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Undervisning i användning av specialmaterial och -arkiv på internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inspelnings- och mixningsrum för uthyrning på musikavdelningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utlåning av musik i mp3-format direkt till kundens apparat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ge förslag på tjänster eller ge ros & ris till biblioteket

TACK!

Hello!

The goal of this survey is to establish information about the use of Kokkola city library's and it's branch libraries' current services as well as to gather library users' views, ideas and wishes regarding the future of the library and possible new library services.

The survey is a part of the Bachelor's thesis made by a student of Oulu University of Applied Sciences and the results will be treated confidentially. Thank You for participating!

1. Age

- Under 15 26-40 65+
 15-25 41-65

2. Gender

- Male Female

3. Education

- Primary school Bachelor Other
 Matriculation examination Master's degree
 Vocational qualifications Ph. D / Lic

4. Occupation

- Student Unemployed Other
 Employed Retired

5. Your local library is..?

- Kokkola city's library Lohtaja's library
 Koivuhaka's library Ullava's library
 Kälviä's library Rahkonen's library

6. Which library do you usually use?

- Kokkola city's library Lohtaja's library Mobile library
 Koivuhaka's library Ullava's library
 Kälviä's library Rahkonen's library

7. How often do you visit the library?

- Daily 1-2 times a year
 Weekly I don't visit the library
 1-2 times a month

8. How often do you use the library's web pages?

- Daily Once or twice a year
 Weekly I don't use the library's web page
 Once or twice a month

9. At what time do you usually visit the library?

- Weekdays in the morning Weekend mornings
 Weekdays in the afternoon Weekend afternoons
 Weekdays in the evening

10. Would you like the library to be open, for example..?

- I am pleased with the current opening hours Earlier on Saturdays
 Earlier in weekdays Later on Saturdays
 Later in weekdays On Sundays
 Later on Friday evenings

11. What of the following do you usually do in the library? (you can choose more than one)

- | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Generally...</i></p> <p><input type="checkbox"/> Meet friends</p> <p><input type="checkbox"/> Pass time</p> <p><input type="checkbox"/> Check out exhibitions or events</p> <p><input type="checkbox"/> Visit the café</p> <p><input type="checkbox"/> Read, what? _____</p> <p><input type="checkbox"/> Listen to music</p> <p><input type="checkbox"/> Browse the novelty shelves</p> <p><input type="checkbox"/> Work or study</p> <p><input type="checkbox"/> Other, _____</p> <p><i>Borrow...</i></p> <p><input type="checkbox"/> Fiction</p> <p><input type="checkbox"/> Nonfiction</p> <p><input type="checkbox"/> Children's or young adult's books</p> <p><input type="checkbox"/> Children's movies or games</p> <p><input type="checkbox"/> Music</p> <p><input type="checkbox"/> Interlibrary loans</p> <p><input type="checkbox"/> Magazines</p> <p><input type="checkbox"/> Movies</p> <p><input type="checkbox"/> Audiobooks</p> | <p><i>Ask for information service's/info's..</i></p> <p><input type="checkbox"/> Advice, guidance or help at locating something</p> <p><input type="checkbox"/> Ask for information about e.g. a book</p> <p><input type="checkbox"/> Microfilm room</p> <p><input type="checkbox"/> Printing or copying services</p> <p><input type="checkbox"/> Book e.g. the research room</p> <p><i>Use the Internet for..</i></p> <p><input type="checkbox"/> Data retrieval</p> <p><input type="checkbox"/> Gaming</p> <p><input type="checkbox"/> Ticket service, shopping etc.</p> <p><input type="checkbox"/> Banking services</p> <p><input type="checkbox"/> E-mail</p> <p><input type="checkbox"/> Facebook, etc.</p> <p><input type="checkbox"/> Entertainment, e.g. Youtube</p> <p><input type="checkbox"/> Work or study</p> <p><input type="checkbox"/> Other, _____</p> <p><input type="checkbox"/> I don't borrow anything</p> <p><input type="checkbox"/> I don't need information service</p> <p><input type="checkbox"/> I don't use the Internet</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

12. For customer service you prefer..

- A librarian
- A self-service machine
- I choose between a man and a machine depending on the length of the queues
- I prefer a self-service machine and only ask for a librarian when there's no other choice

13. Have you had any problems when using a library service in the last six months?

- Always
- Quite often
- A few times
- Not once

14. Which of the following have you had troubles with? (You can choose more than one)

- Problems with borrowing or acquiring the material you needed
- The arrangement of novels is complicated
- The arrangement of nonfiction books is complicated
- The arrangement of children's books is complicated
- Musical material is hard to locate
- Other material is hard to locate, which? _____
- The library's search engine is difficult to use
- There is/was a problem with the library's web page
- The customers' computers didn't work
- There was a problem with the library staff, what kind? _____
- There were some ambiguities with fees
- I don't know where I can get the service I need
- The library doesn't offer the service I need, what? _____

15. How would you like the library to develop its services in the future?

- The library should not be afraid to try and experiment with new services
- The library can introduce new services, if they are found and proven to be effective
- The library should focus on maintaining its current services

16. How would you like to see the future of library space?

- As people's second living room, offering a variety of experiences for young and old alike
- As a social meeting place, that also offers the possibility for some peace and quiet
- As a peaceful center for information acquisition where the rush of everyday life can be forgotten

17. How important do you consider the following possible reforms or new services?

(5 = very important, 4 = quite important, 3 = no opinion, 2 = quite unimportant, 1 = not relevant)

	5	4	3	2	1
Co-operation with the museum or the theater, e. g. theme days	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
One could buy tickets to various events, theater, etc. from the library	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library could have board game days and tournaments	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library should arrange music events, where local bands could perform	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
More sofas, reading corners and comfy chairs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library could run some crafts workshops	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
More booktalks for adults	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
More book presentations for adults	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library could have more author visits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library could have some book discussion clubs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library should advertise its events more efficiently	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library should advertise its different services more	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library should have more reservable meeting- and workrooms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reservable video game consoles in children's section	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
More booktalks for children and young adults	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Library could have literature circles or book clubs for younger ages	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
More book presentations for children & young adults	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The young adults could have their own clearly separated section	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library's website could have an option for ordering books from stores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The website should have the possibility for paying fees via internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Write your own reviews and recommendations on the library's website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A chat-page for consulting a librarian would be nice addition to the website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The website could have 'recommended books' and 'top10' -lists	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A newspage about the library's events and happenings on the website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A clear & regularly updated list of new materials added to the website	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. How important do you consider the following possible new library services?

(5 = very important, 4 = quite important, 3 = no opinion, 2 = quite unimportant, 1 = not relevant)

Could you consider paying a reasonable price for using the service?

	5	4	3	2	1	yes, I could pay
Possibility to borrow ebooks to one's own ebook reader	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibility to borrow an ebook reader	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Possibility to buy an ebook reader from the library	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Older material could be borrowed for a longer period of time	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library could offer home delivery for borrowed material	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The library could borrow more than just books, dvd's and music, what? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
The screen in Hongell-hall could be used for showing programs, what kind? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individualized lessons for using a computer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Individualized lessons for information retrieval in the Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lessons for using special archives & databases in the Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reservable recording/mixing studio in the music section	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Music could be borrowed in mp3-format straight to a mp3 player	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Suggest a service or give some feedback to the library

THANK YOU!

LIITE 4. Kyselyn mainos

Tästä

löydät keinon vaikuttaa kirjastosi tulevaisuuteen. Täyttämällä

kyselyn olet apuna kirjaston toiminnan ja palvelujen kehittämisessä, jotta ne jatkossakin kykenevät vastaamaan sekä ajan että käyttäjien asettamiin haasteisiin.

Kyselyn yhteydessä voit täyttää myös arvontalipukkeen. Vastanneiden kesken arvotaan kirjapalkintoja.

Kysely on osa Oulun seudun ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyötä, ja sen tulokset käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitos vastauksestasi!

Här

hittar du ett sätt att påverka bibliotekets framtid. Genom att fylla i denna enkät

kan du hjälpa till vid utvecklingen av bibliotekets verksamhet och tjänster så att dessa också i fortsättningen förmår svara mot tidens och användarnas utmaningar.

I samband med enkäten kan du också fylla i blanketten för utlottning av ett bokpris.

Enkäten är en del av ett lärdomsprov vid Oulun seudun ammattikorkeakoulu och resultaten från enkäten behandlas konfidentiellt.

Tack för ditt deltagande!

Here

You'll find the way to influence the future of the library. By filling out the

survey you'll help us in developing the library's services so that they can continue to answer the challenges presented by both time and our customers.

You can also fill in the lottery form. Book prizes will be raffled between the respondents.

The survey is a part of the Bachelor's thesis made by a student of Oulu university of applied sciences and the results will be treated confidentially.

Thank You for answering!

LIITE 5. Suomenkielinen lehdistötiedote

Kokkola 25.8.2010

Kirjaston tulevaisuus tarvitsee sinua!

Kokkolan kaupunginkirjasto ja sen lähikirjastot Koivuhaassa, Kälviällä, Lohtajalla, Ullavassa ja Rahkosessa tekevät asiakkailleen kyselyn, jolla halutaan kerätä käyttäjien toiveita ja ideoita uusista kirjastopalveluista sekä selvittää samalla nykyisten palveluiden käyttöä. Kyselyyn voi vastata koko syyskuun ja lokakuun ajan kyseisissä kirjastoissa sekä internetissä, osoitteessa: www.webropol.com/kokkolankirjasto.net

Kirjastojen tulevaisuus puhuttaa. Elektroniset kirjat, digitoidut arkistot ja sähköisesti levitetty musiikki antavat ymmärtää, että lähitulevaisuudessa kirjastokaan ei muistuta nykyistä olomuotoaan kuin etäisesti. Onko asia kuitenkin näin? Lisäksi keväällä tehdyn valtakunnallisen asiakaskyselyn tulokset herättivät tarpeen kirjaston aukioloaikoja, palveluja ja verkkokirjaston käyttöä koskeville lisäselvityksille. Tämän vuoksi kirjastossa tehdään kysely, joka antaa jokaiselle mahdollisuuden vaikuttaa siihen, miten kirjaston toimintaa ja sen tarjoamia palveluja tullaan jatkossa kehittämään. Näin voimme varmistaa, että Kokkolan kirjasto tarjoaa myös tulevaisuudessa tarpeellisia ja ajanmukaisia palveluja.

Kyselyyn vastanneiden kesken arvotaan kirja-palkintoja.

Lisätietoja: Projektityöntekijä Tomi Virtanen, p. [redacted] k7vito00@students.oamk.fi tai Erikoiskirjastonhoitaja Sirpa Tuomisto, p. [redacted] sirpa.tuomisto@kokkola.fi

LIITE 6. Ruotsinkielinen lehdistötiedote

Karleby 25.8.2010

Bibliotekets framtid behöver dig!

Karleby stadsbibliotek och dess närbibliotek i Björkhagen, Kelviå, Lochteaå, Ullava och Rahkonen utför en enkät bland sina kunder, där man vill samla användarnas önskemål och idéer om nya bibliotekstjänster och på samma gång utreda användningen av nuvarande tjänster. Enkäten kan besvaras under september och oktober på ifrågavarande bibliotek samt på internet under adressen: www.webropol.com/kokkolankirjasto.net

Bibliotekets framtid väcker diskussion. E-böcker, digitaliserade arkiv och musik som sprids elektroniskt låter oss förstå, att inte ens biblioteket inom en nära framtid kommer att påminna särskilt mycket om dess nuvarande form. Är det just såhär? Ytterligare som ett resultat från den nationella kundenkäten som gjordes i våras framkom ett behov av en tilläggsutredning gällande bibliotekets öppettider, tjänster och användning av nätbiblioteket. Av den anledningen gör man nu i biblioteket en enkät som ger var och en möjlighet att påverka hur bibliotekets verksamhet och tjänster skall utvecklas i fortsättningen. På så sätt kan vi säkerställa att biblioteksväsendet i Karleby också i framtiden erbjuder viktiga och aktuella tjänster.

Bland deltagarna i enkäten utlottas bokpris.

Tilläggsuppgifter: Projektarbetare Tomi Virtanen, tfn [REDACTED]
k7vito00@students.oamk.fi eller specialbibliotekarie Sirpa Tuomisto, tfn [REDACTED]
sirpa.tuomisto@kokkola.fi