

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä Niina Niskanen	
Työn nimi Asiakastytyväisyys Kuopion pääkirjaston lastenosastolla	
Päiväys 12.10.2017	Sivumäärä/Liitteet 30/1
Ohjaaja(t) Pentti Mäkelä	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion kaupunginkirjaston lastenosasto	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena on asiakastytyväisyys Kuopion pääkirjaston lastenosastolla. Tälle tutkimukselle oli tarve, sillä lastenosasto halusi tietoa alle kouluikäisille lainaavien asiakkaiden tyytyväisyydestä ja mahdollisista kehittämiskohteista.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällistä kyselytutkimusta. Asiakkaiden oli mahdollista vastata kysymyksiin niin paperilomakkeella lastenosastolla kuin kirjaston nettisivuilla. Tutkimuksen tuloksista kävi ilmi, että asiakkaat olivat tyytyväisiä lastenosaston palveluun ja aineistoon. Asiakkaat kuitenkin toivoivat enemmän media-aineistoa ja viihtyisämpiä lukunurkkauksia.</p> <p>Tämän tutkimuksen tuloksia lastenosasto voi käyttää esimerkiksi suunnitellessaan aineiston hankintaa ja ilmoittaessaan tapahtumista. Kirjaston kannattaa jatkossa panostaa sosiaalisen median ja verkkosivujen sisältöön, koska se on kirjaston etujen ja asiakkaiden toiveiden mukaista.</p>	
Avainsanat Asiakastytyväisyys, kirjastot, asiakaspalvelu, määrällinen tutkimus, kehittäminen	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business Administration			
Author Niina Niskanen			
Title of Thesis Customer satisfaction in the children's section of the head library of Kuopio			
Date	12.10.2017	Pages/Appendices	30/1
Supervisor(s) Pentti Mäkelä			
Client Organisation /Partners Children's section of the head library of Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The topic of this thesis is customer satisfaction in the children's section of the head library of Kuopio. There was a demand for this kind of research, since the children's section wanted to gather information concerning the experienced customer satisfaction among children under the school age in order and to find out the possible service aspects that need to be further developed.</p> <p>The research method used was a quantitative survey. Customers were able to answer the questions on both the paper form and as an e-questionnaire on the web page of the library. The results of this research suggested that people were overall quite content with the services of the children's section and the available material found in the library. However, the customers also wished for more extensive media material and more pleasant reading areas.</p> <p>The results of this thesis can be utilized for example when the children's section is planning to acquire new material and when notifying customers on future events. The library should focus on the implementation of developing the content in their web page and on social media accounts, since this is what customers wish for and therefore it will benefit the operations and customer satisfaction of the library.</p>			
Keywords Customer satisfaction, libraries, customer service, quantitative research, developing			