

# Tiedekirjan asiakastyytyväisyyskysely

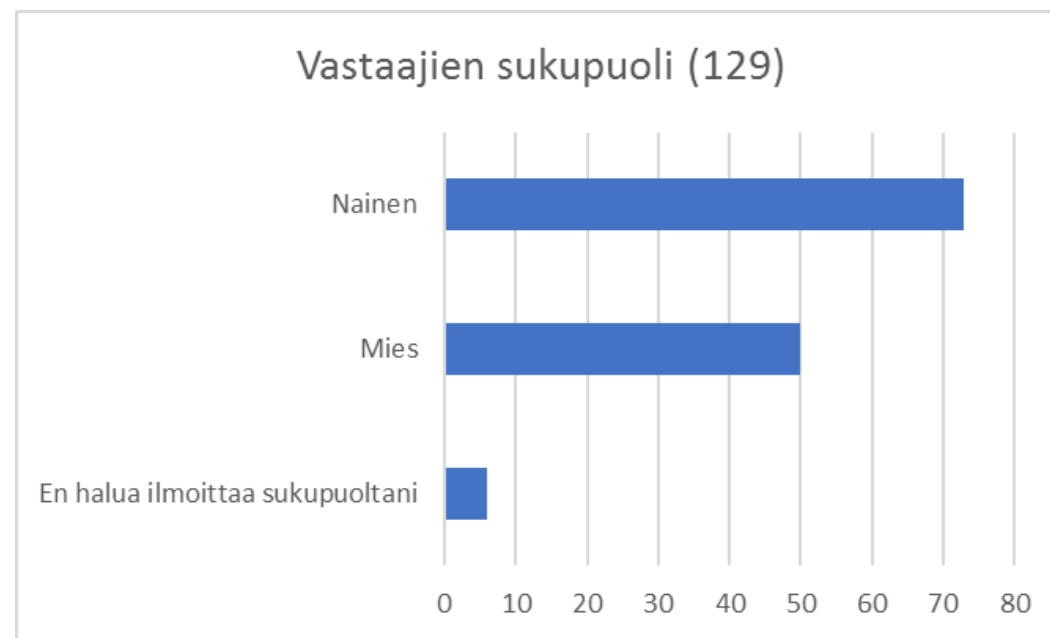
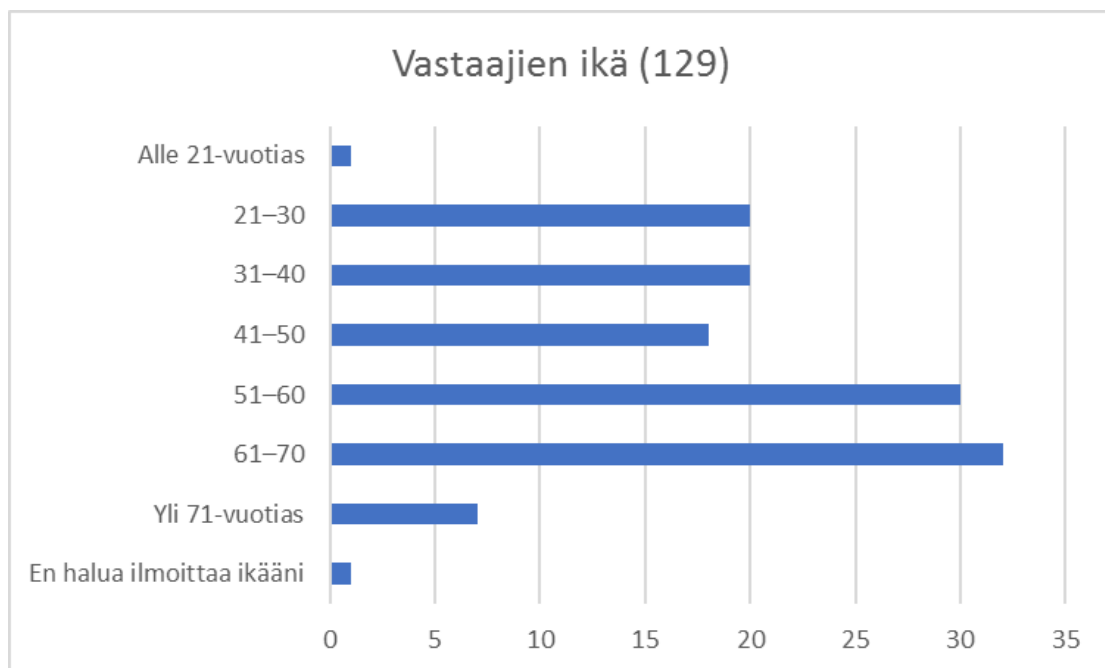
Ajankohtaista julkaisemisessa -päivä 23.3.2017

Jan Pere,  
Johanna Lilja

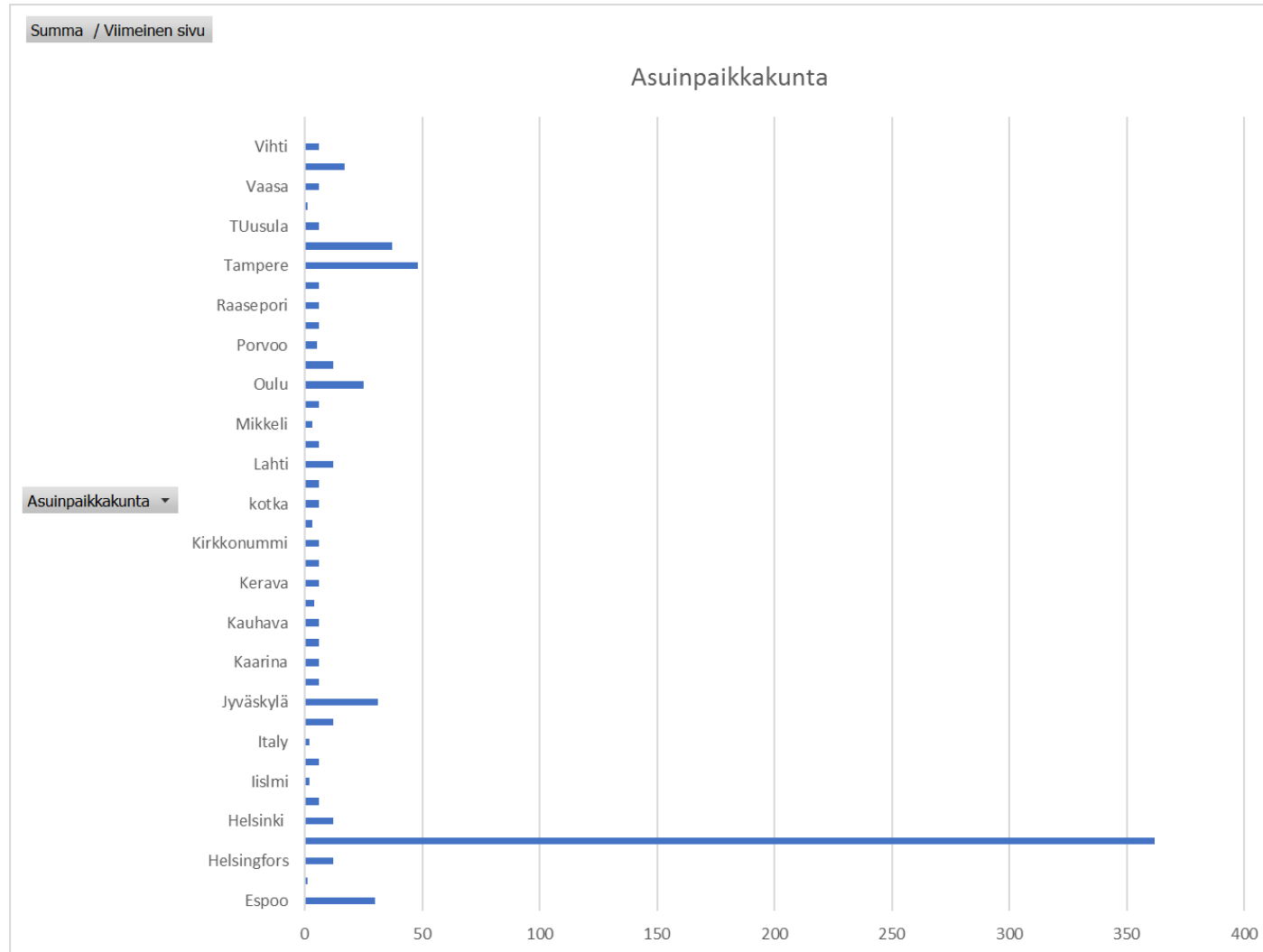
# Kyselyn tausta ja toteutus

- Halusimme kerätä kokemuksia myymälästä, verkkokaupasta, palvelusta valikoimasta ja siitä, miten asiakkaat löytävät TK:n
- Kysely avoinna marraskuun 2016 ajan
  - Verkkolomakkeena TSV:n sivuilla, TK:n verkkokaupassa ja Facebookissa
  - Paperilomakkeena myymälässä
  - Vastaajien kesken arvottiin 3 \* 30 euron lahjakorttia
- Vastauksia 129
  - Suurin osa verkon kautta, mutta paikallisasiakkailta
  - Ulkomaisia vastaajia alle 10
  - Vastausprosenttia vaikea arvioida. Suhteessa marraskuun kävijöihin myymälässä (585) ja tilaajiin verkkokaupassa (84) vastausprosentti olisi 19.
  - Tiedekirjassa käyntejä vuodessa yli 7000, verkkokaupassa tilauksia yli 800 (näissä kuitenkin samoja asiakkaita)

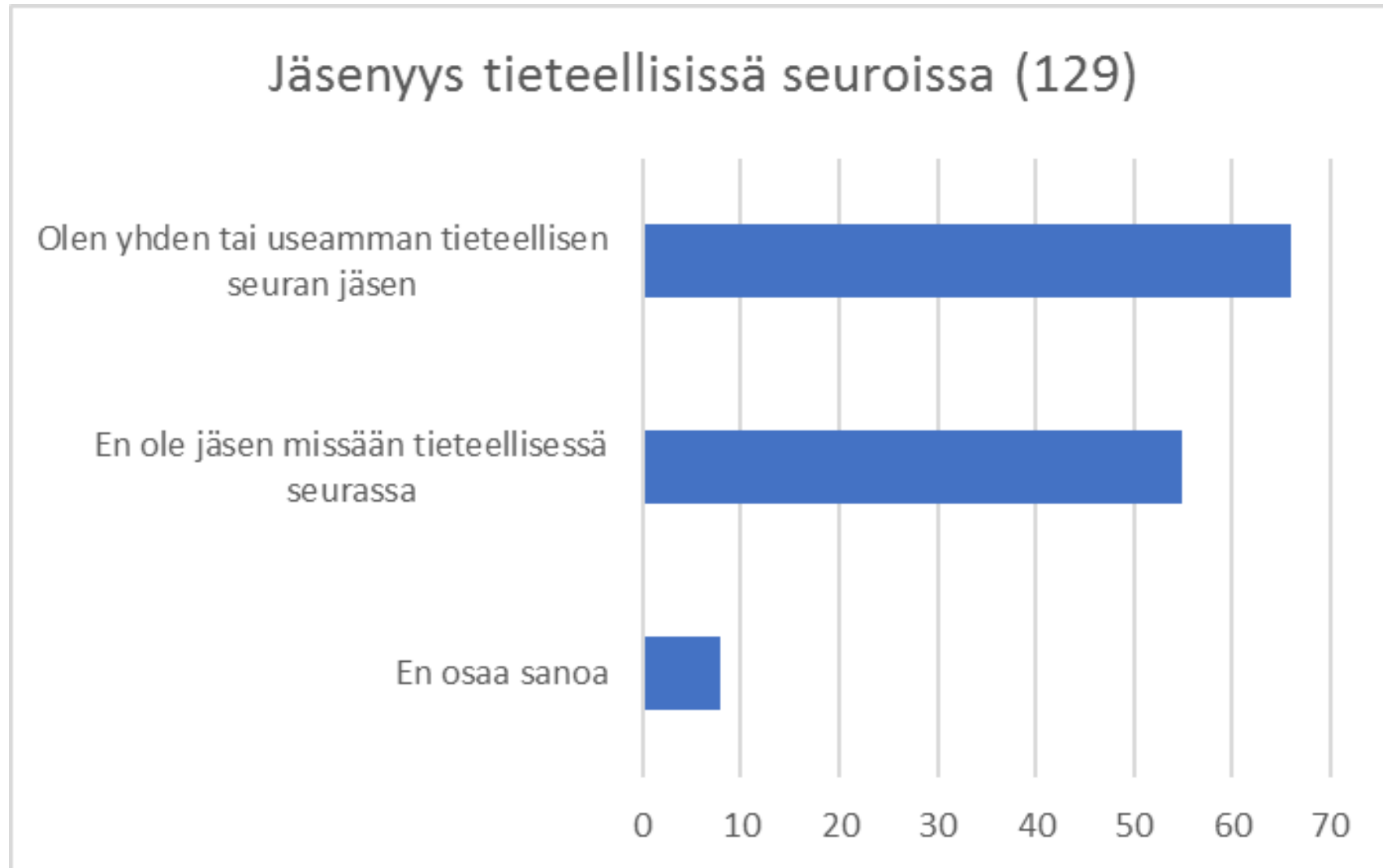
# Vastaajat



# Vastaajien asuinpaikkakunta



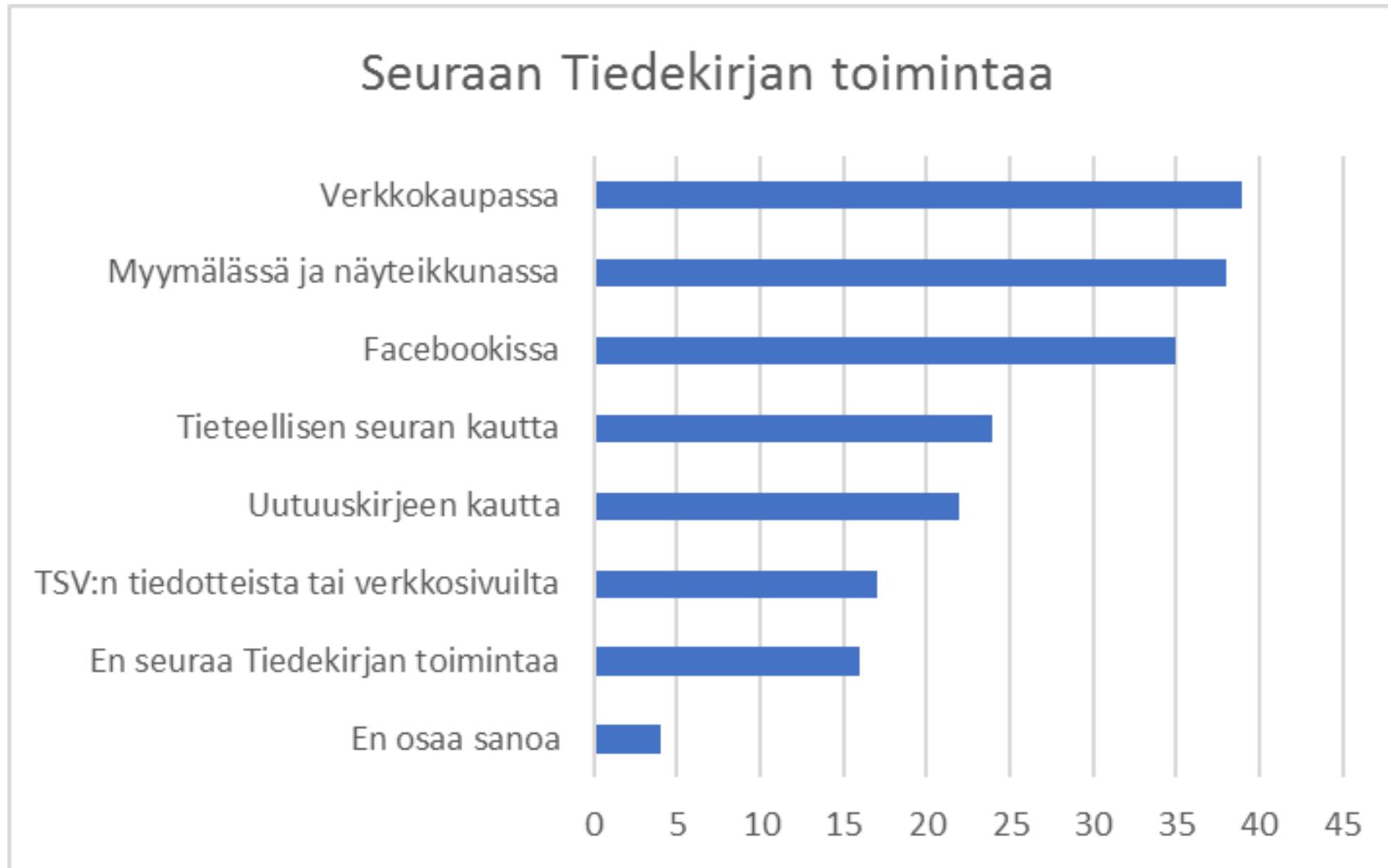
# Vastaajat



# Markkinointi ja näkyvyys



# Markkinointi ja näkyvyys

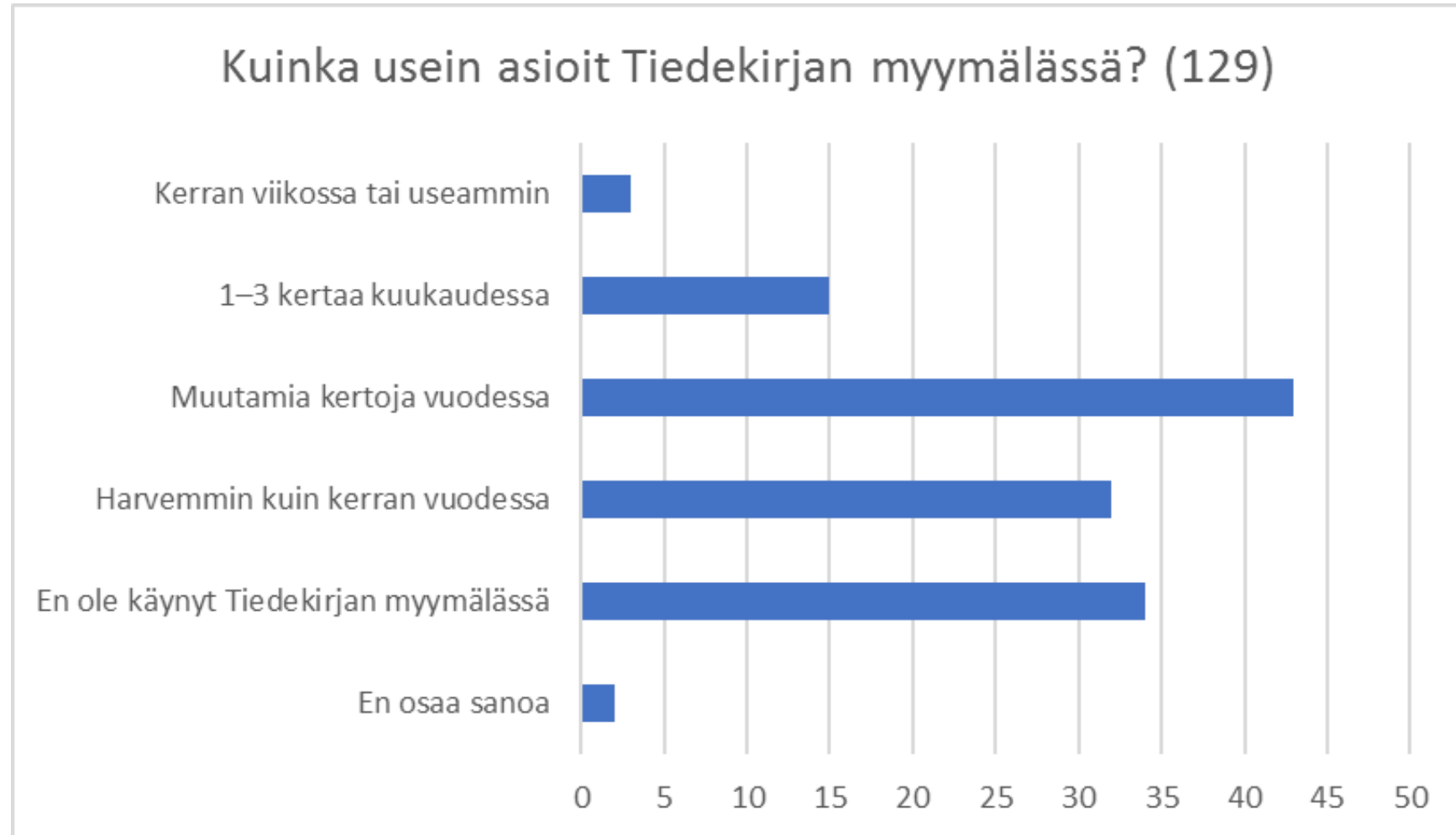


# Sanallinen palaute markkinoinnista ja näkyvyydestä

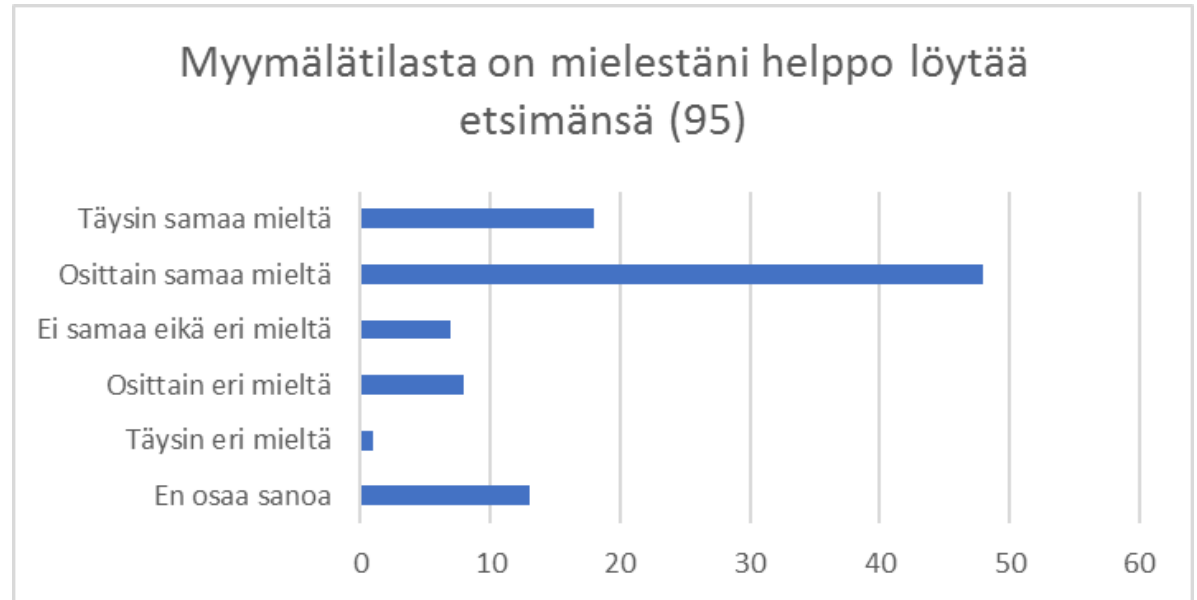
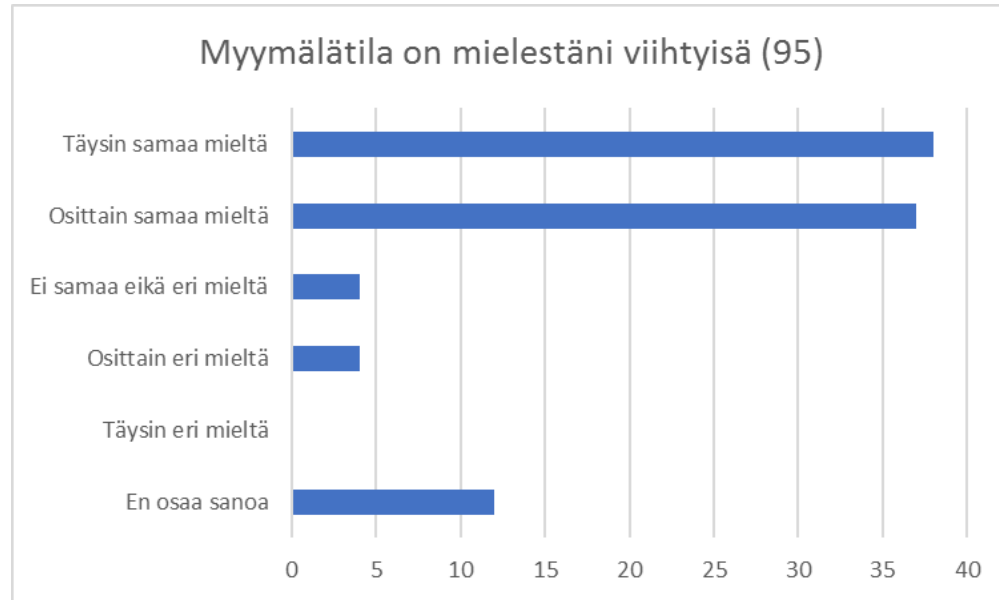
- *mainossähköposti on hyvä. saa tulla! joskus jopa piristää päivää.*
- *Esim. opiskelijoille voisi tehdä kohdennetumpaa markkinointia.*
- *Facebookissa toisinaan omituisen kotikutoisen näköisiä mainoksia.*
- *Mainosten ym. verkkonäkyvyyden mukana voisi kulkea myös myymälän osoite, jäi hämäräksi, missä Tiedekirja kauppa sijaitsee. Teille kauppanne sijaintikaupunki ja -kortteli on ehkä itsestään selvä, uudelle mahdolliselle asiakkaalle verkossa kauppaan törmänneelle ei.*
- *Oivallista. Ehkä lehtien saatavuudesta + hinnoista vois olla lisää*



# Myymälä

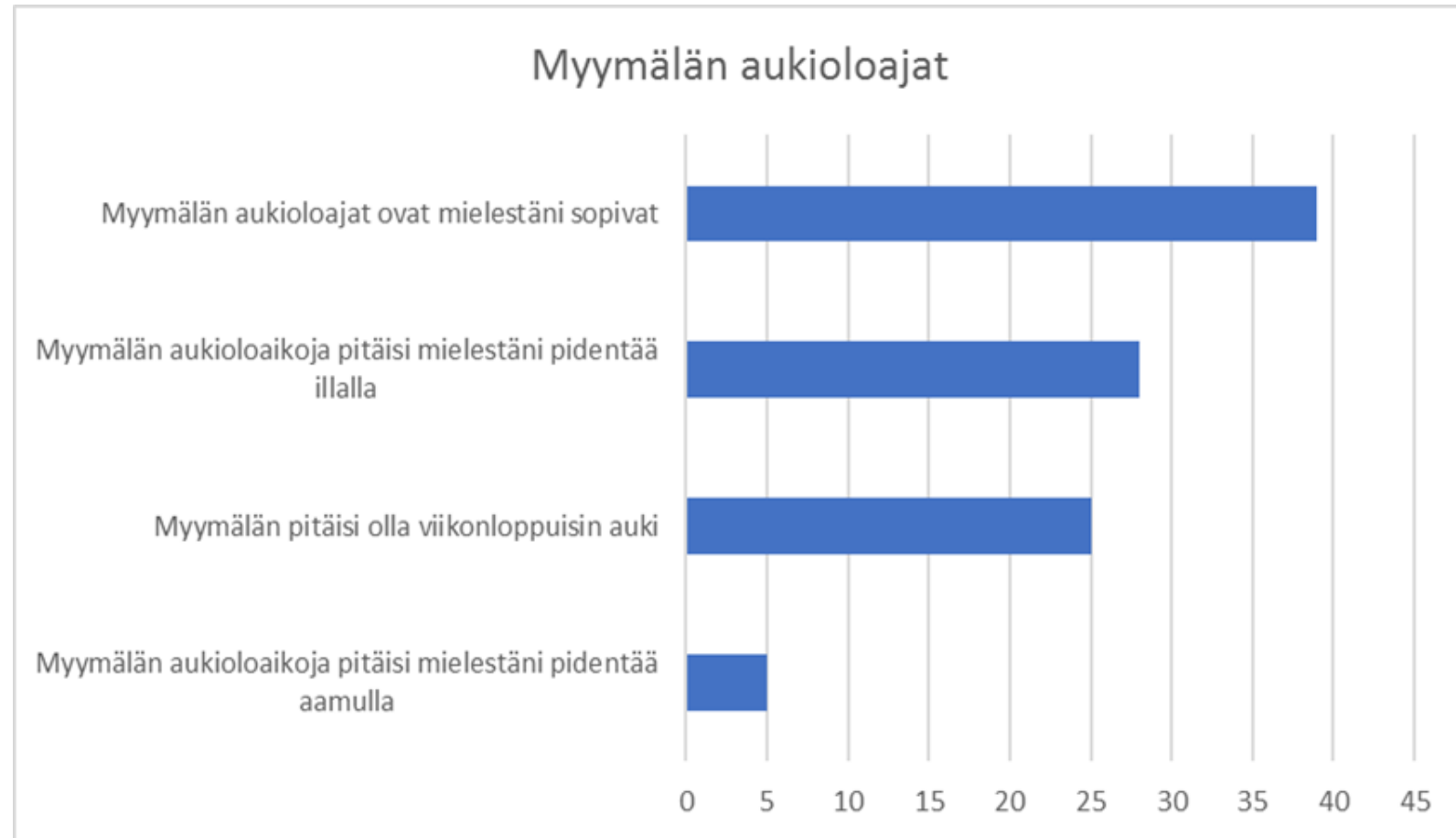


# Myymälä

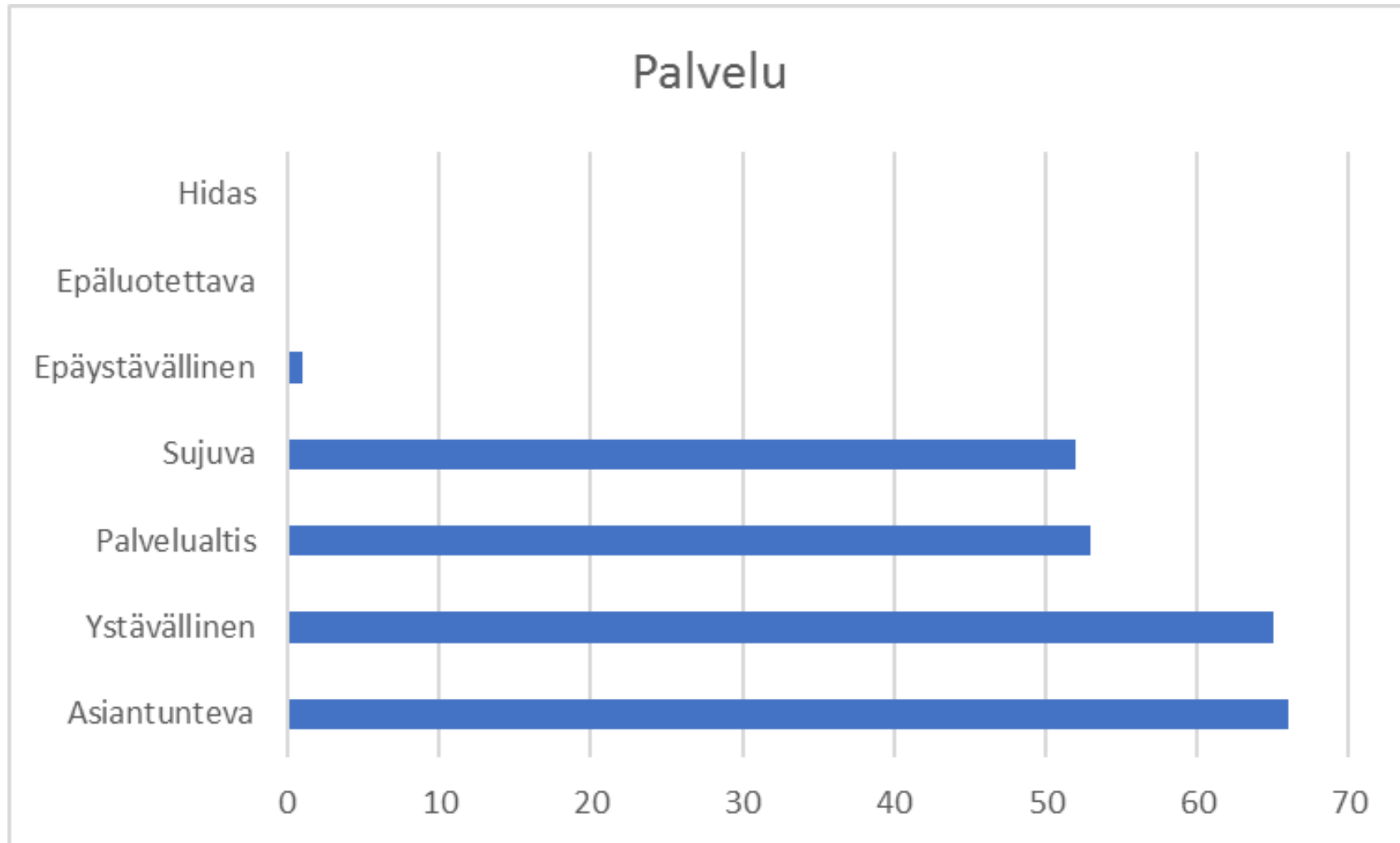


# Myymäälä

- Aukioloaikaa koskeviin kysymyksiin vastasi 95
- Nykyisiä aukioloaikoja piti sopivina 41% vastaajista



# Myymälä



# Sanallinen palaute myymälästä (samansisältöiset vastaukset niputettu)

*Avara, tilava, valoisa (4 samankaltaista)*

*Boheemi ulkoilme erottaa myymälän hyvällä tavalla ketjumyymälöistä.*

*Helpommin löydettävissä kuin edellinen toimipiste*

*Hyvä paikkana. / Hyvä sijainti (6).*

*Myymälä on viihtyisä ja selkeä sekä sijaitsee hyvällä paikalla.*

*hyvässä järjestyksessä siisti mutta hieman pieni*

*Kaikin puolin hyvä ja valoisa, esteettömyys ok, vaikkei maksimaalinen.*

*Katutaso on hyvä, näyteikkuna ulos.*

*Kirjat hyvin esillä, ja tila on valoisa*

*Kirjojen löytyminen ei välttämättä helppoa. Johtunee monien eri seurojen materiaalista.*

*Tila on pieni ja hiukan ankea (2).*

*Miellyttävä tila. Istuimia on vähän, niitä voisi olla muutama kirjojen selailua varten.*

*Myymälä on hieno ja mukava paikka käydä, kirjoja saisi olla esillä laajemminkin.*

*Myymälässä saisi olla enemmän nimekkeitä tarjolla, hyllytilaa voisi hyödyntää tiiviimmin. Saatavilla oleva nimikemäärä ratkaisee paljon.*

*Myymälätila on kaunis, mutta usein hieman pölyinen. Joitain kirjoja on vaikea löytää.*

*Pienempi tila kuin Kirkkokadulla, mutta varmaan kaikki, mitä kysytään ja varastosta saa melko nopeasti.*

*Siisti ja viihtyisä. Ale-kirjat hieman sekavasti esillä, mutta ei pahasti. :)*

*Tietty ahtaus - kirjapaljous - kuuluu kunnon kirjakaupan atmosfääriin*

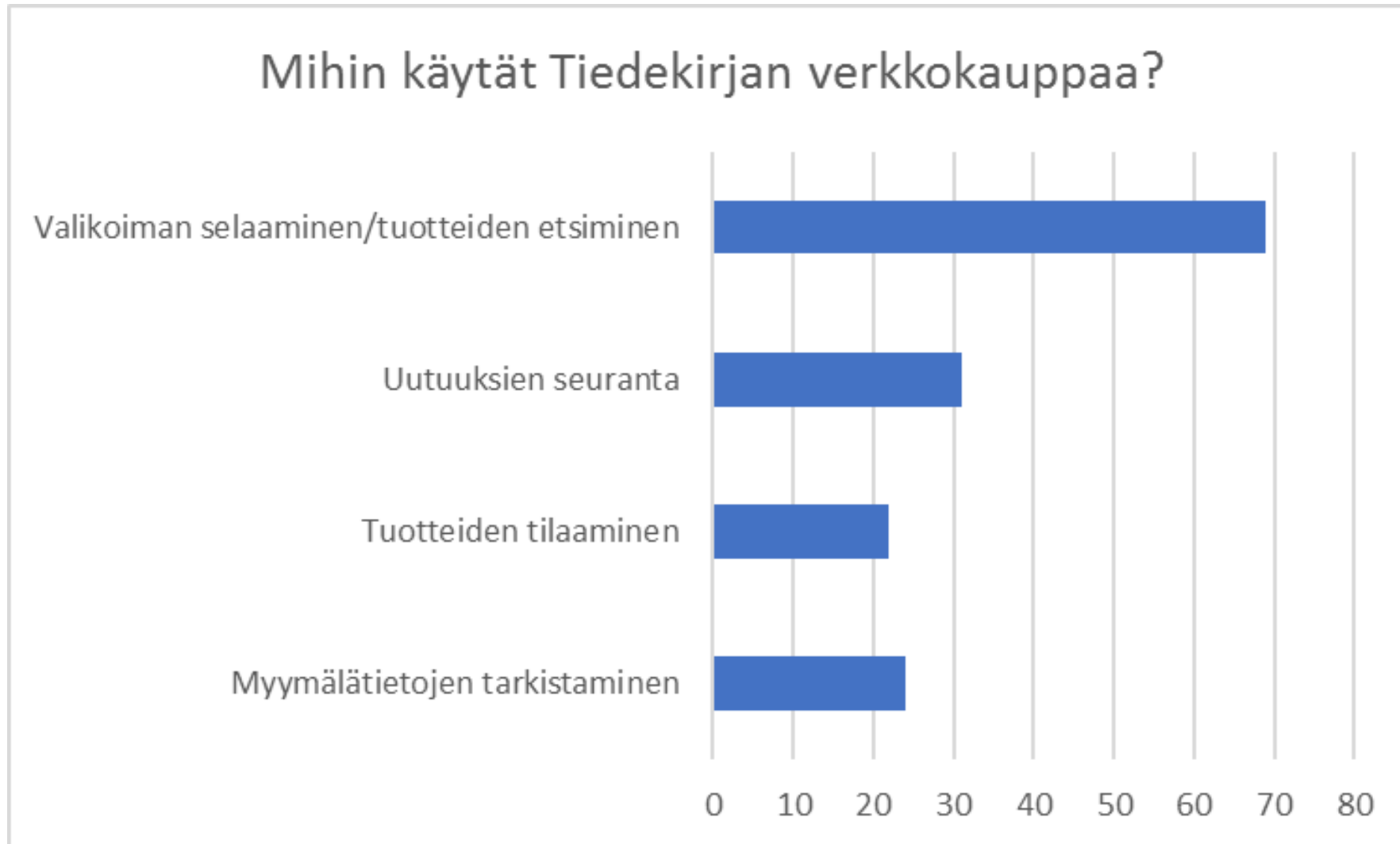
*Tyylikäs ja siistimpi kuin aikaisempi myymälä.*

*Viihtyisä, voisi olla lisää kirjoja hyllyssä*

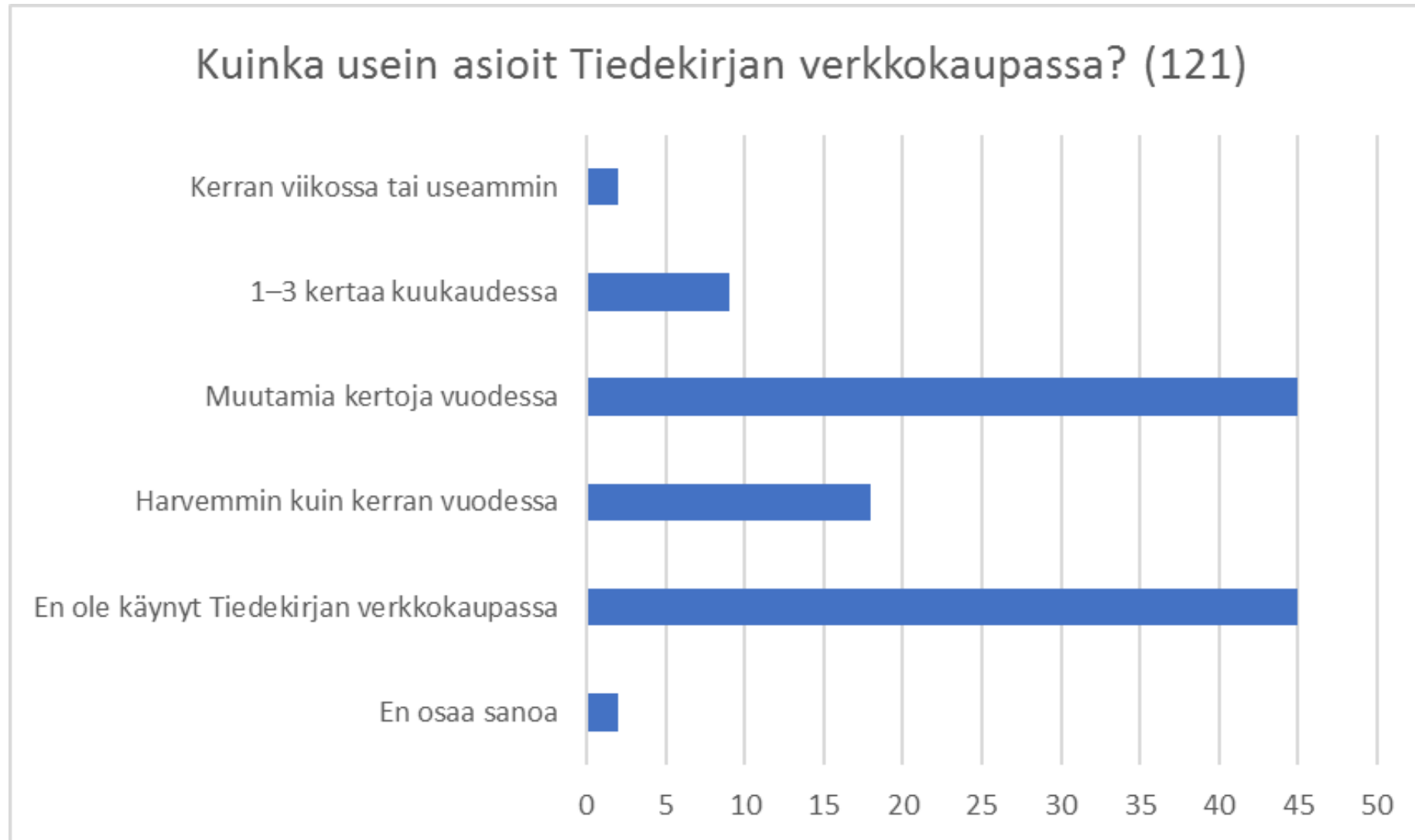
# Sanallinen palaute aukioloista (samansisältöiset vastaukset niputettu)

- *Vielä jos itse liikkeeseen pääsisin vierailemaan! Pidemmät aukioloajat olisivat näin ulkopaikkakuntalaiselle oikein mukava asia. (4)*
- *Toivoisin pidempiä aukioloaikoja.*
- *Aukiolo iltaisin ja viikonloppuisin olisi hienoa, mutta en toki osaa sanoa riittäisikö asiakkaita tarpeeksi.*
- *Aukioloajat liian perinteisiä.*
- *Aukioloajat ovat OK! (2)*
- *Hyvät (2)*
- *Teen tutkimusta, joten hyvät ajat minulle.*
- *Jos myymälä olisi auki kuuteen ma-to, siitä olisi jo iloa.*
- *Joskus olisi tarve työpäivän jälkeen käydä, joten myöhemmin kuin kello 17.00 olisi hyvä kerran kaksi kuussa*
- *Koska ole enemmän iltaihminen, minulle sopisi paremmin, että kauppa avautuisi myöhemmin ja olisi myöhempään auki ainakin jonakin päivänä viikossa.*
- *Olisi hyvä, että Tiedekirjaan ehtisi töidenkin jälkeen. Joinain päivinä myymälä voisi olla auki klo 18 saakka.*
- *Olisi hyvä, jos jonain päivänä olisi myöhempään auki, että ehtisi töitten jälkeen käydä. Tai sitten la.*
- *Tiedekirjaan on hankala ehtiä ostoksille töiden jälkeen. Olisi ihanaa, jos liike olisi auki edes yhtenä arki-iltana myöhempään ja/tai lauantaisin.*
- *Voisi olla avoinna lauantaisin (2)*
- *Voisi olla kiva että yhtenä päivänä viikossa olisi pitempi ilta-aukioloaika, tai jos ihmisten on hankalaa muistaa tällöinen poikkeama niin sitten lauantai-aukiolo voisi olla myös mainio.*
- *Välillä voisi olla myöhempään auki. (2)*

# Verkkokauppa

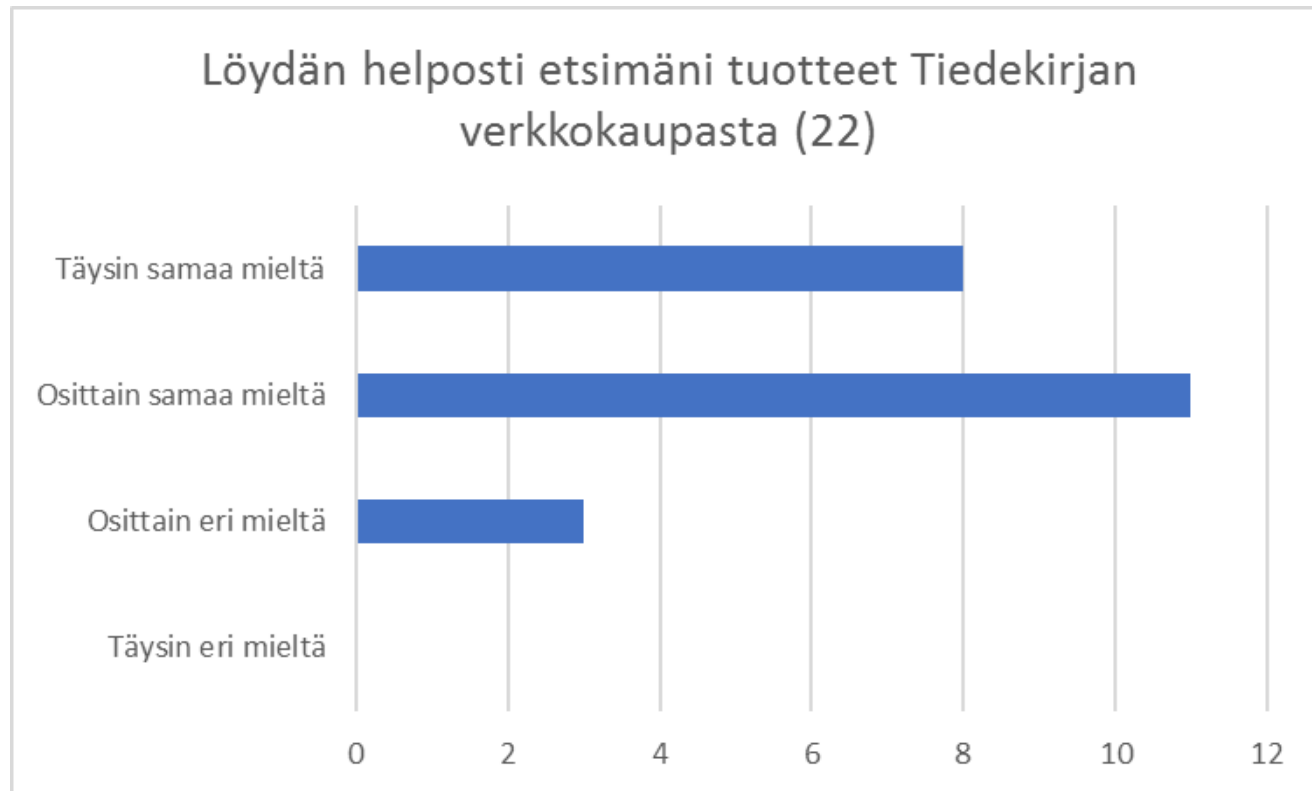


# Verkkokauppa





# Verkkokauppa



- Löytyvyyden lisäksi toimitusprosessin sujuvuudesta oli useita kysymyksiä
- Tilanneet vastaajat (22) olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä toimitusprosessiin ja maksutapoihin tai eivät osanneet sanoa
- 1 asiakas oli tyytymätön toimituksen luotettavuuteen

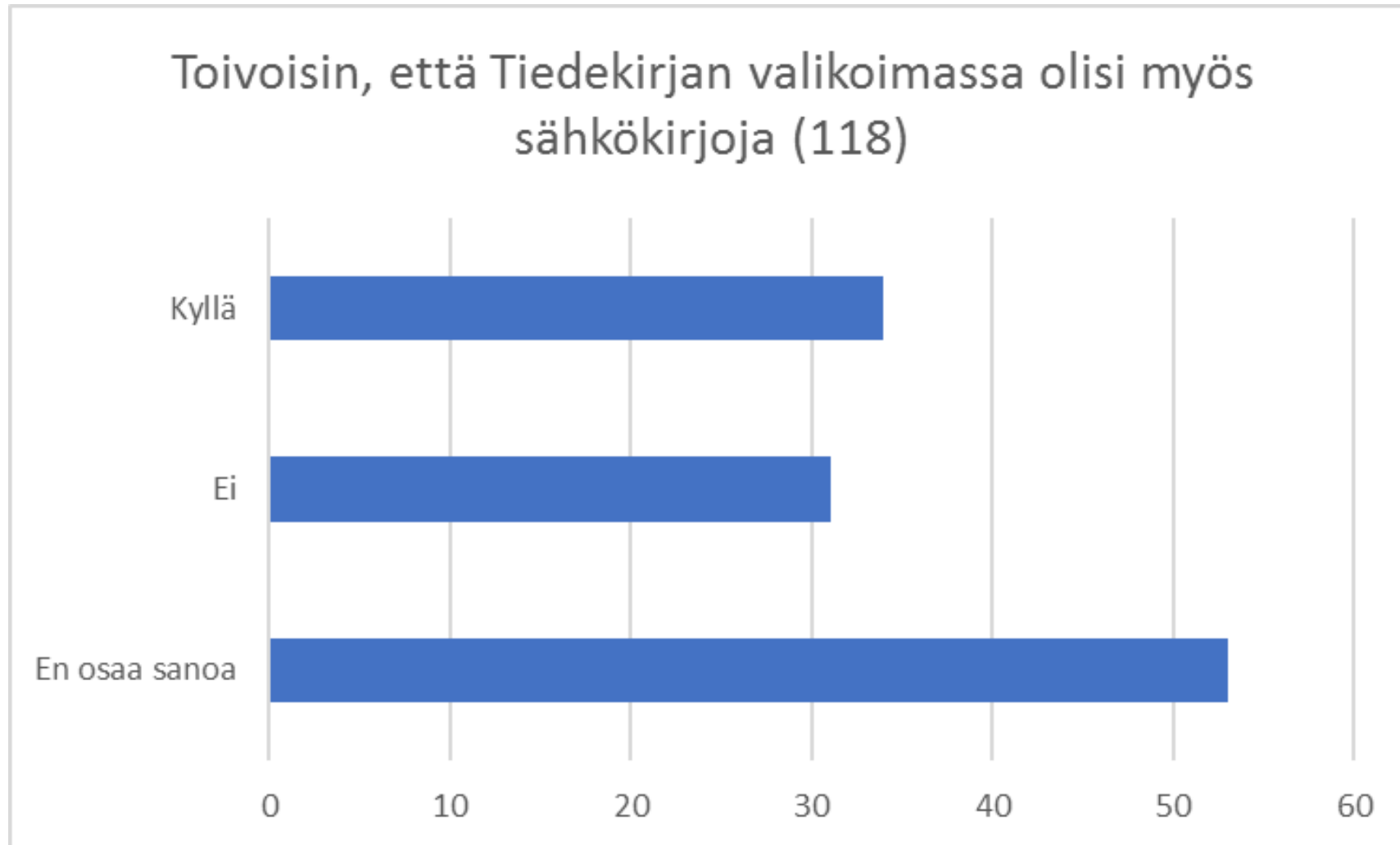
## Sanallista palautetta verkkokaupasta (samansisältöiset vastaukset niputettu)

- *Liian korkea toimitusmaksu. Kiinnostavien tuotteiden etsiminen tai selailu ei ole helppoa.*
- *Löytöjä!*
- *Olen uusi tilaaja, tyytyväinen kun sain verkkorekisteröinnin tehtyä. Nyt on helppoa ja toimii.*
- *Pitäisi käyttää useammin.*
- *Selkeät sivut, nopea toimitus ja hyvät tarjoukset!*
- *Sivustoa voisi selkeyttää ja modernisoida.*
- *Tilaan tuotteet sähköpostitse, koska laskutusmahdollisuutta ei ole verkkokaupan kautta (maksajana kunta). Selaan uutuuksia ja valikoimia verkkokaupasta.*
- *Verkkokauppa oli ainakin viime käynnillä melko surkea. Ei tulisi mieleenkään tilata sen kautta.*
- *Verkkokauppa voisi kaivata uudistamista, nyt se on vähän vanhanaikainen.*

# Tiedekirja: yleistä



# Tiedekirja: yleistä



# Tiedekirja: yleistä



# Sanallista palautetta Tiedekirjan valikoimasta

- *Erittäin tärkeä, että tällainen tiedekirjoihin keskittyviä myyntipisteitä on. Kiitos teille siitä!*
- *Kiitos että Tiedekirjan tapainen kirjakauppa on olemassa! Koska Akateemisesta kirjakaupasta ei enää löydä mitään, pitää kiinnostavat ja erikoisemmat kirjat hakea Tiedekirjasta. Plussaa asiantuntevista myyjistä.*
- *E-kirjoja voisi olla, mutta ehkä jonkinlaisina yhteispaketteina. Saisi sekä perinteisen että sähköisen kirjan. En tosin tiedä mahdollistaako ALV tätä mitenkään järkevästi.*
- *Sähkökirjat kuuluvat verkkokauppaan*
- *E-kirjapalvelut ovat sähkökirjoissa kätevämpiä.*
- *Monipuolinen tarjonta, kyllä*
- *Lisää hyviä kirjoja valikoimaan.*
- *Myyntivalikoima on kattava, minulle riittävä*
- *Seurasin linkkiä Dendrologian seuran sivuilta ja valikoima vaikuttaa mielenkiintoiselta. En ole aiemmin ostanut mitään Tiedekirjasta mutta uskon että valikoimista voi löytyä kiinnostavia kirjoja, kasvitiede ja dendrologia on erityisesti kiinnostuksen kohteeni*
- *Tiedekirjan valikoiman mielenkiintoisuus saa minut aina uskomaan omiin akateemisiin kykyihin.*
- *Valikoima on hyvä, mutta se voisi olla myös nykyistä laajempi. Mitä enemmän kirjoja, sitä todennäköisemmin löytyy jotain uutta ja mielenkiintoista. Alekirjat ja SKS:n kirjat ovat kiinnostavia.*
- *Valikoima voisi olla nykyistä laajempaakin*
- *Tiedekirjassa on todella hyvä valikoima. Kiva nähdä myös yleistä tietokirjallisuutta tai popularisoitua tiedettä. Myyjät ovat aina ystävällisiä ja asiantuntevia!*

# Toiveita, joita ei voi toteuttaa

- *Akateemisen kirjakaupan valikoimien huomattavasti supistuttua, voisi Tiedekirja harkita myös ulkomaisten yliopistojen julkaisujen ottamista valikoimiin.*
- *Olisipa Suomessa kauppa, joka myisi laadukasta ammattilaisten käyttämää IT-kirjallisuutta. Esimerkiksi kirjastot ovat täynnä "Näin käytetään tietokonetta!" -kirjoja, joista ei ole mitään hyötyä. Adlibriksessä on kyllä jotain valikoimaa, mutta mieluummin kävisin paikan päällä selaamassa kirjoja. Tällä hetkellä Iso-Britannian Amazonissa on paras valikoima ja halvimmat hinnat, mutta ulkomailta tilaaminen on niinikään vähän epäkäytännöllistä.*

# Muuta sanallista palautetta

- *Hyvin uusi tuttavuus minulle, mutta tulen varmasti toistekin*
- *Eka kertaa kuulen koko kaupasta, mutta olen hyvin kiinnostunut mitä sieltä löytyy. Ja mistä itse kauppa löytyy, verkon ohella.*
- *Asiakaspalvelu toimi hyvin. En joutunut itse etsimään kirjaa kun sain heti palvelua. Raikas myymälä ja helppo tulla yliopistolta.*
- *Bra service i butiken!*
- *Synd att ni inte orkade göra enkäten på svenska. Annars är jag fullständigt nöjd*
- *Palvelu on asiantuntevaa varauksin/osittain*
- *Olin neljännesvuosisadan töissä Helsingissä (vain viikot) ja aina liikkuessani kulmillanne kävin myymälässänne. Lähes aina myös jotain mielenkiintoista löytyikin.*
- *Tiedekirjan myyjät ovat todella asiantuntevia ja mukavia. He osaavat suositella kirjoja, ja tietävät kertoa paljon tieteen tapahtumista sekä erilaisista tieteellisistä seuroista. Tiedekirjassa oppii aina jotain uutta.*
- *Tietoa ja asiantuntemusta löytyy. Erittäin miellyttävä ja asiakasystävällinen palvelu*
- *vaikka en ole käynyt, minusta maine on hyvä.*
- *Oli tyhmää vastata kun ei kerran tunne koko puljua.*



# Johtopäätöksiä

- Tiedekirjan vahvuuksia
  - Valikoima (varsinkin nyt, kun tietokirjallisuus muissa kaupoissa vaikeasti saatavissa)
  - Palvelun asiantuntemus
  - Myymälän sijainti
- Kehitettävää
  - Aukiolot
  - Verkkokauppa
  - Markkinointi
  - Sähkökirjat