

Tiedekirjan asiakastyytyväisyyskysely

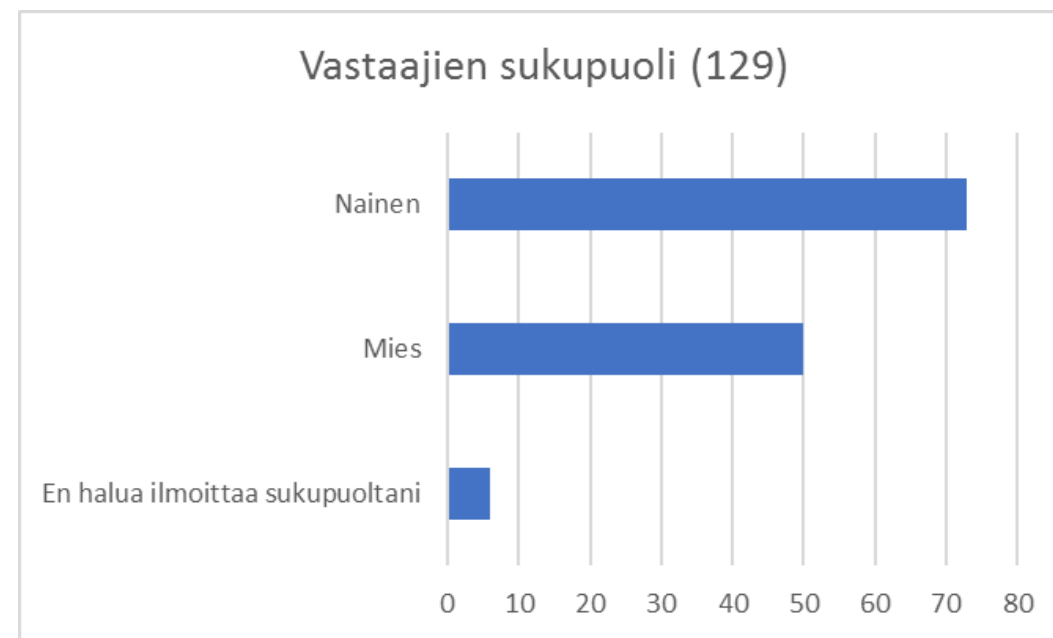
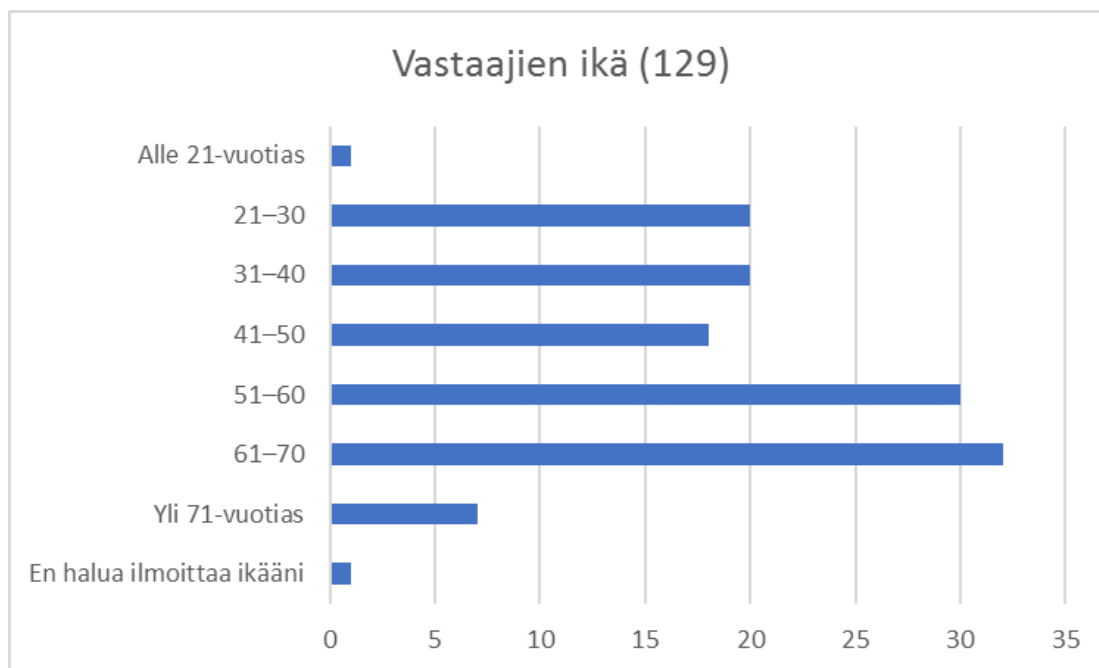
Ajankohtaista julkaisemisessa -päivä 23.3.2017

Jan Pere,
Johanna Lilja

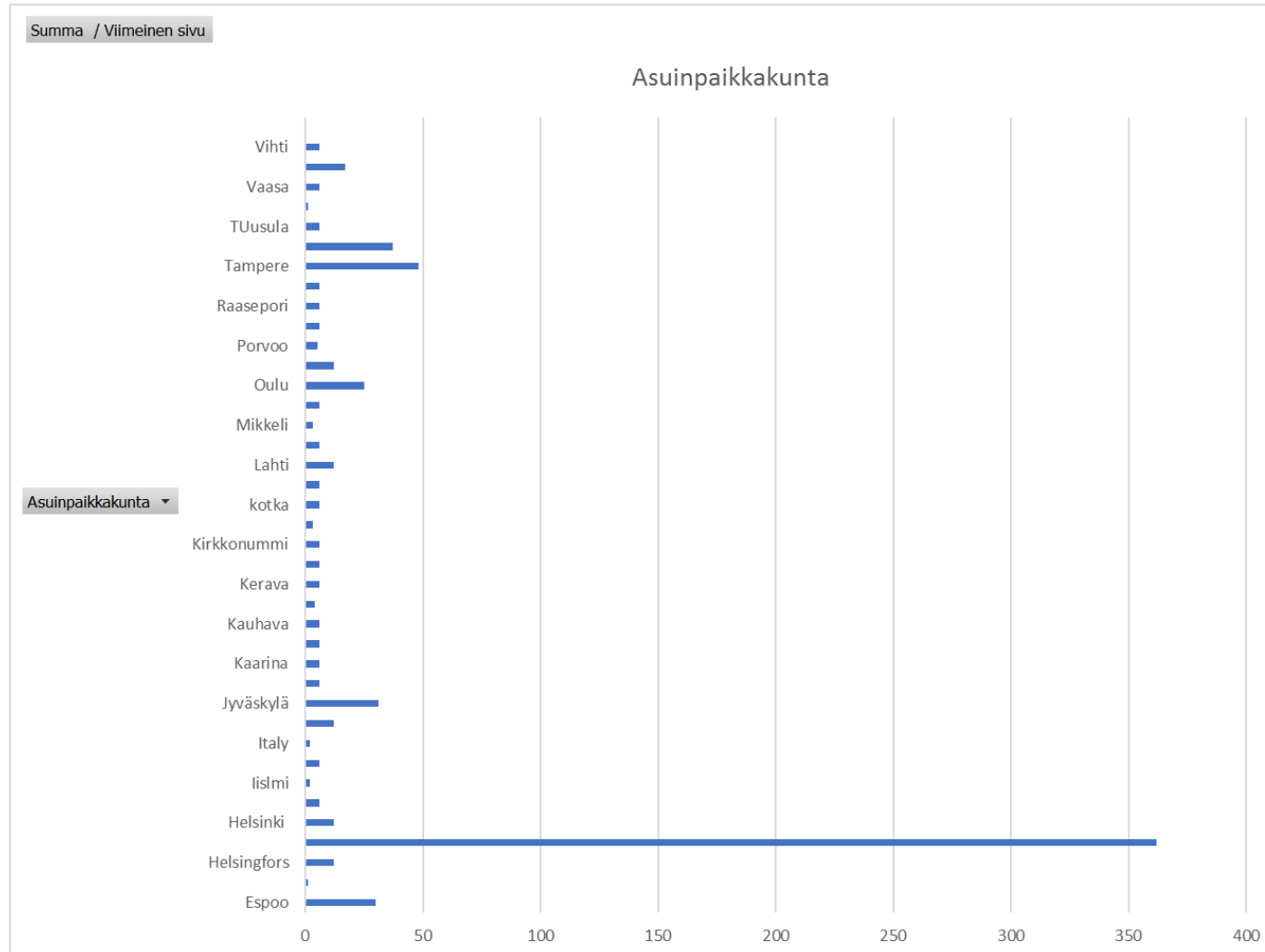
Kyselyn tausta ja toteutus

- 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)

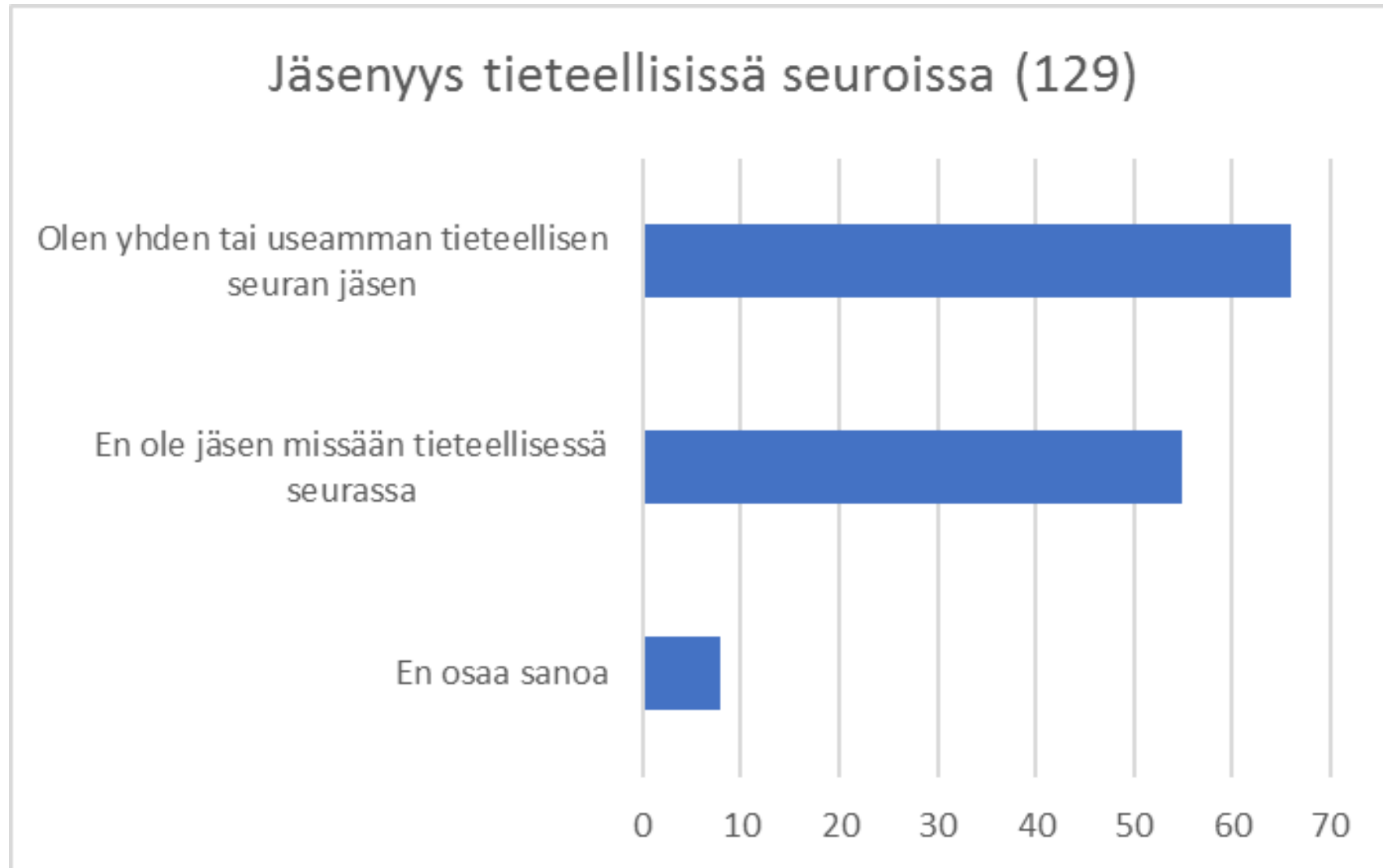
Vastaajat



Vastaajien asuinpaikkakunta



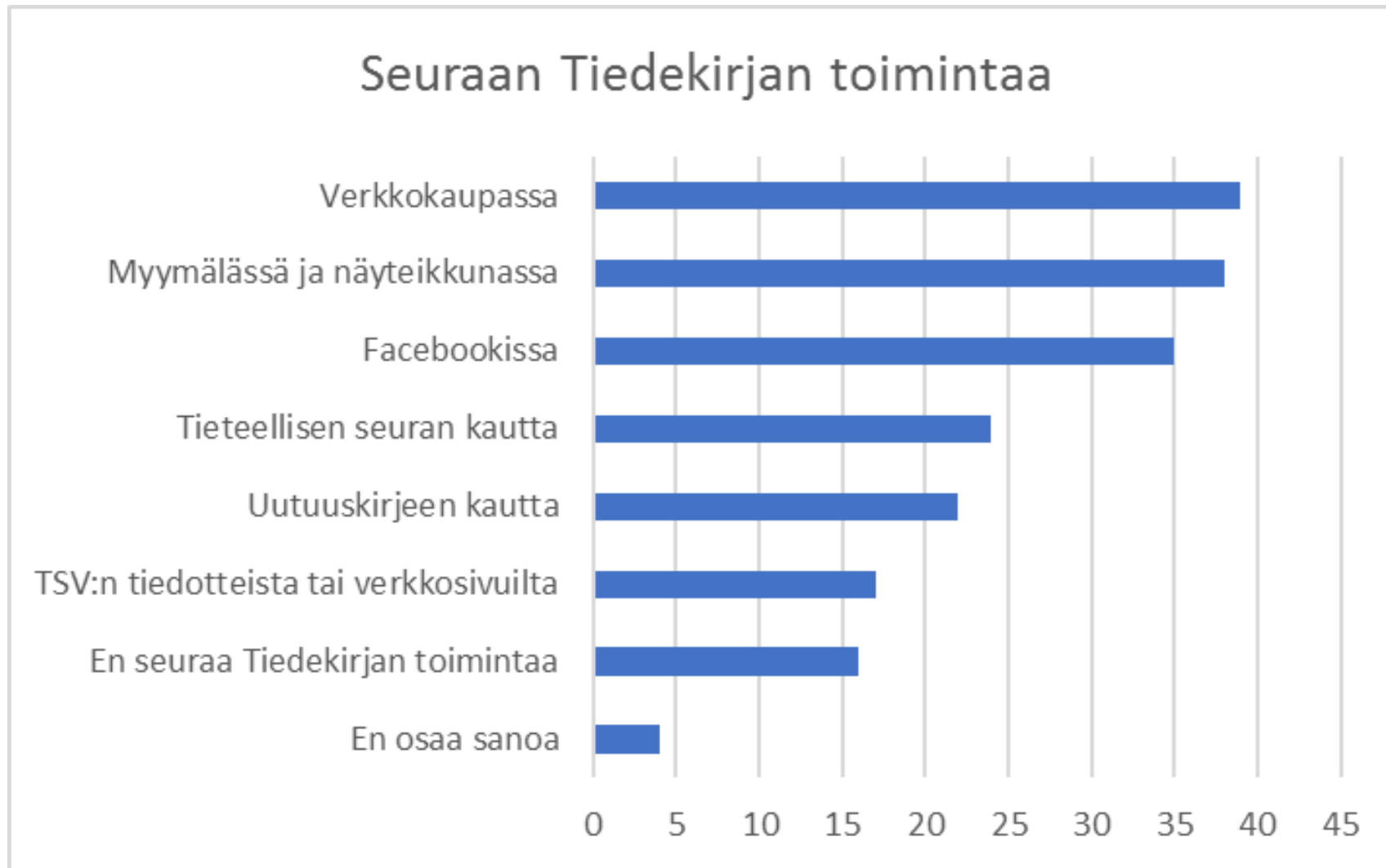
Vastaajat



Markkinointi ja näkyvyys



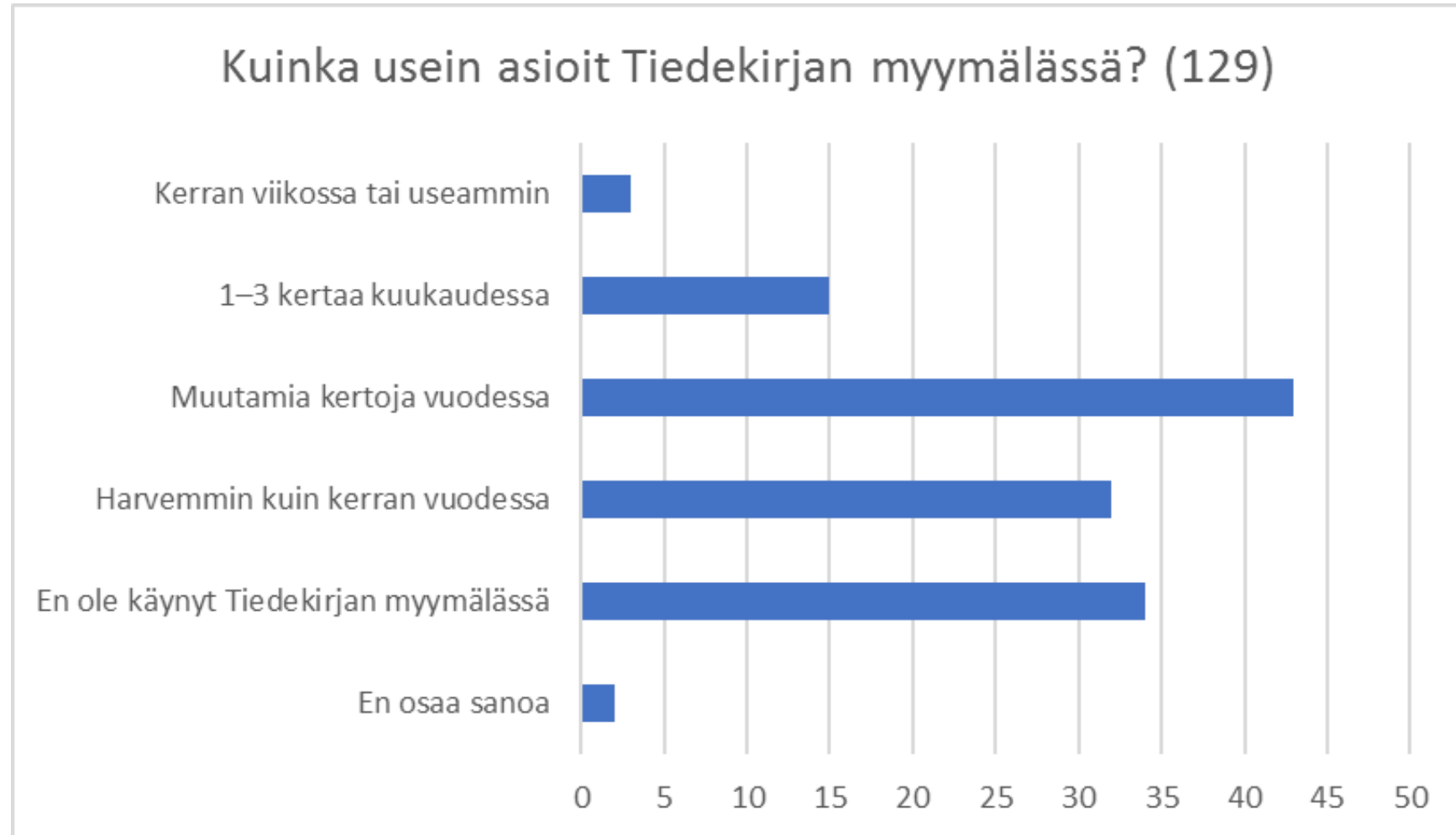
Markkinointi ja näkyvyys



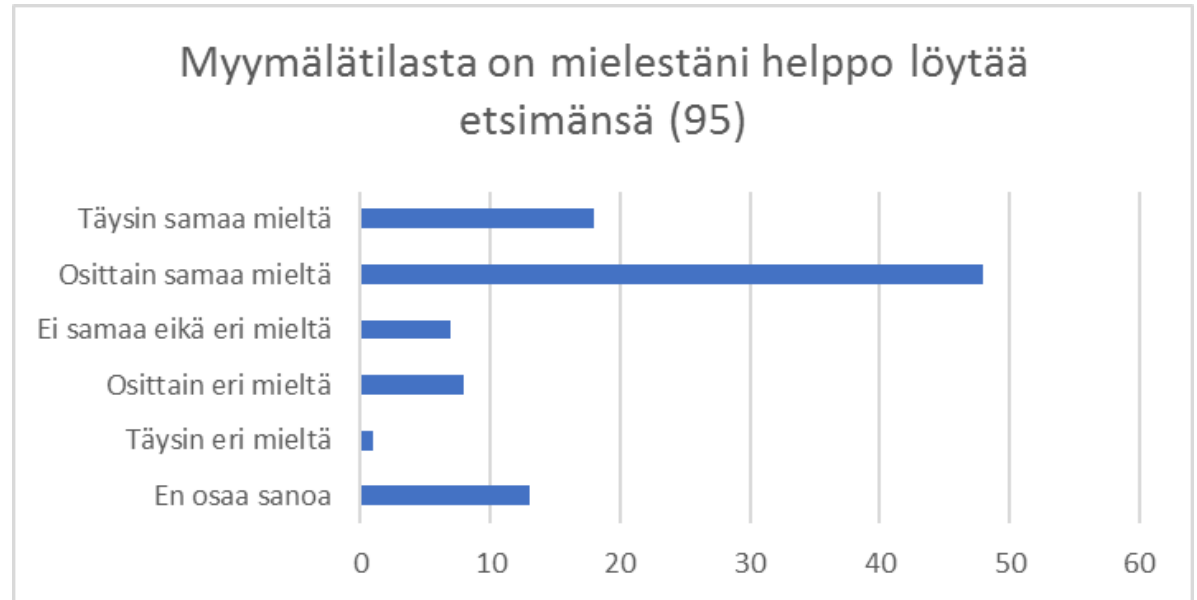
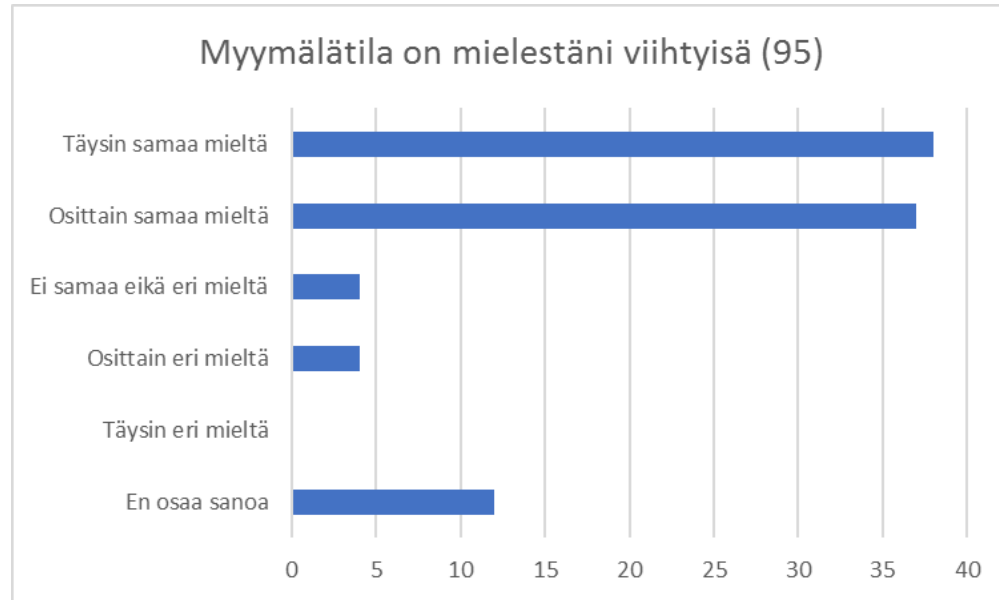
Sanallinen palaute markkinoinnista ja näkyvyydestä

- *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

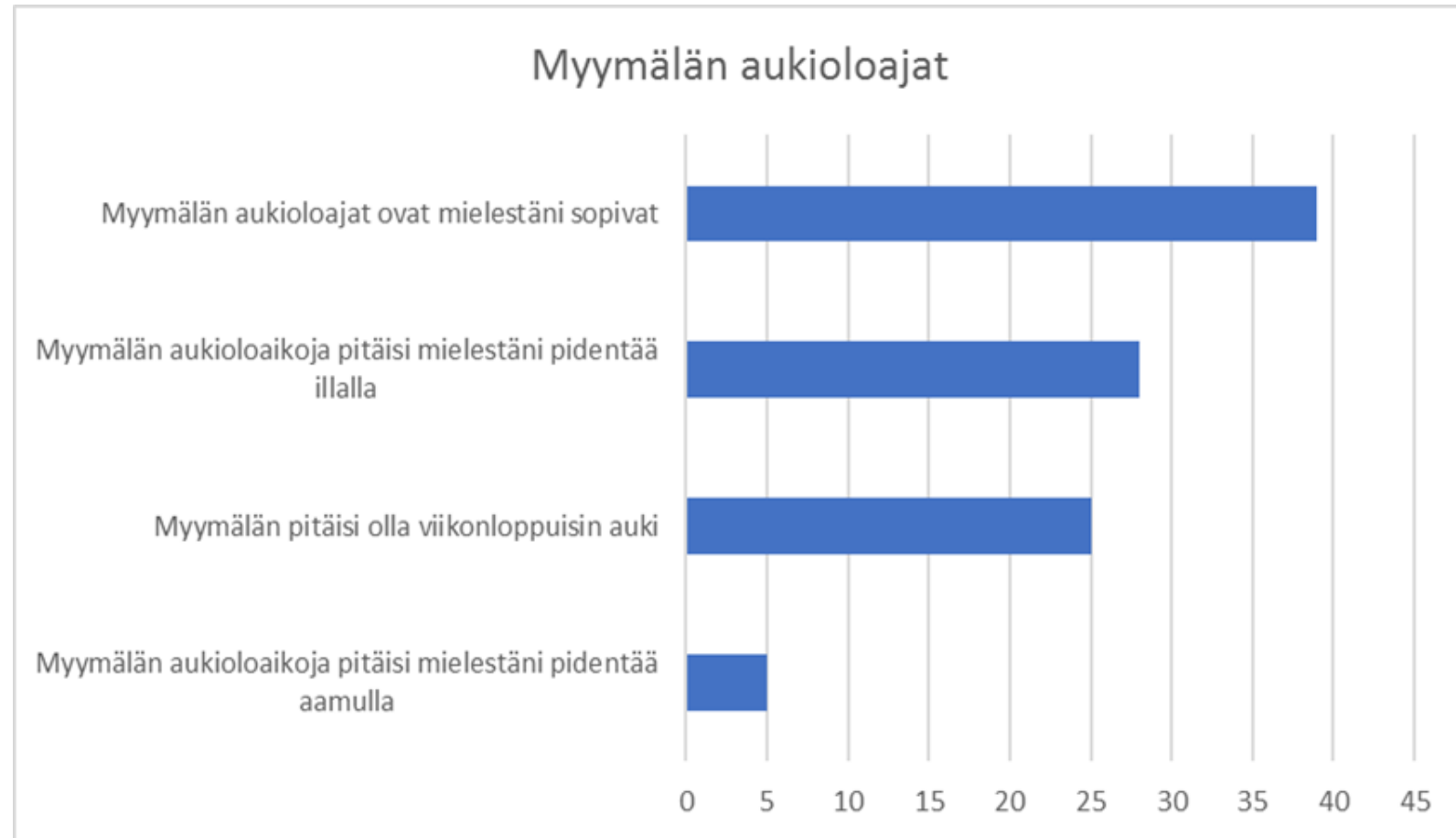


Myymälä

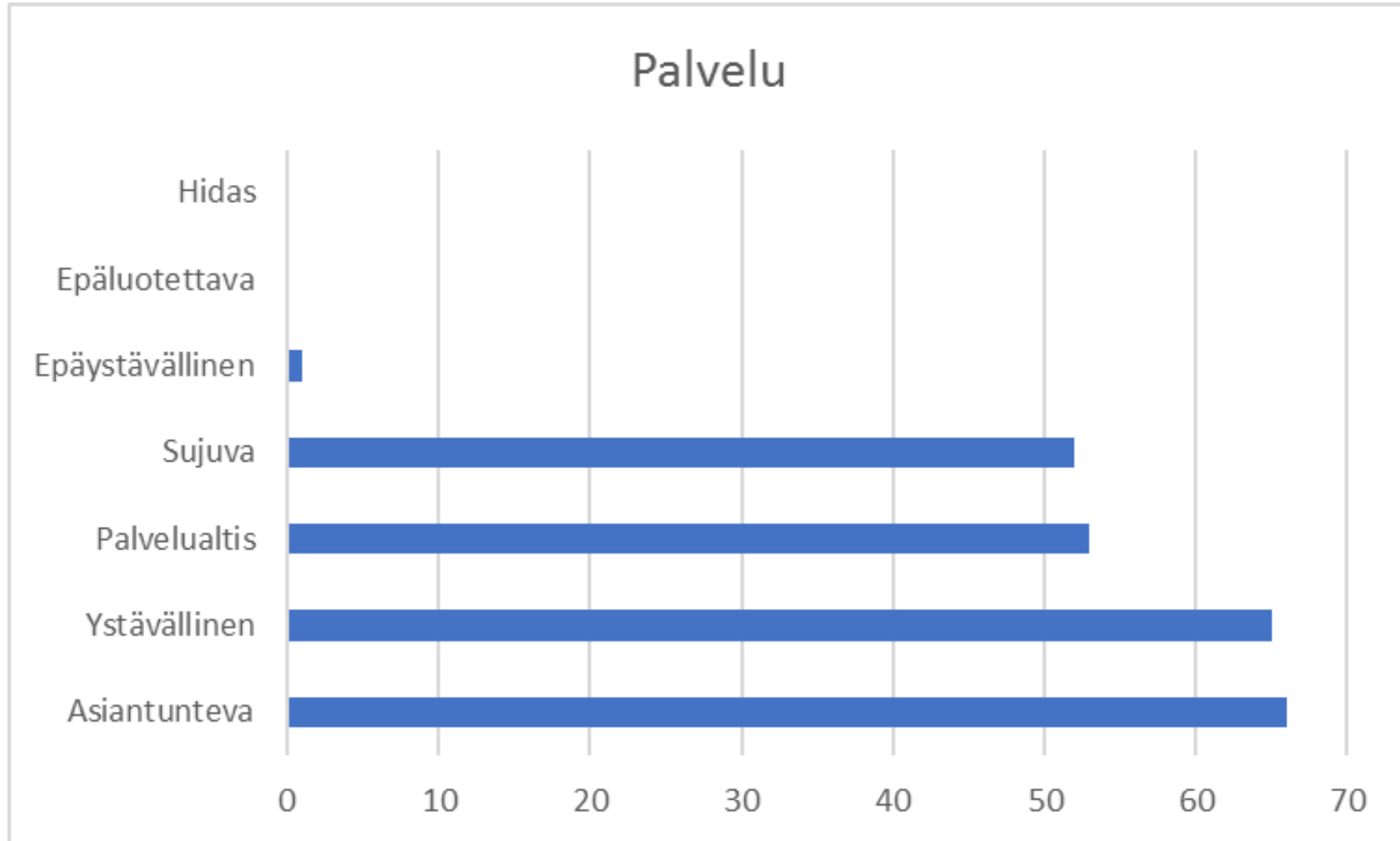


Myymäälä

- Aukioloaika 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

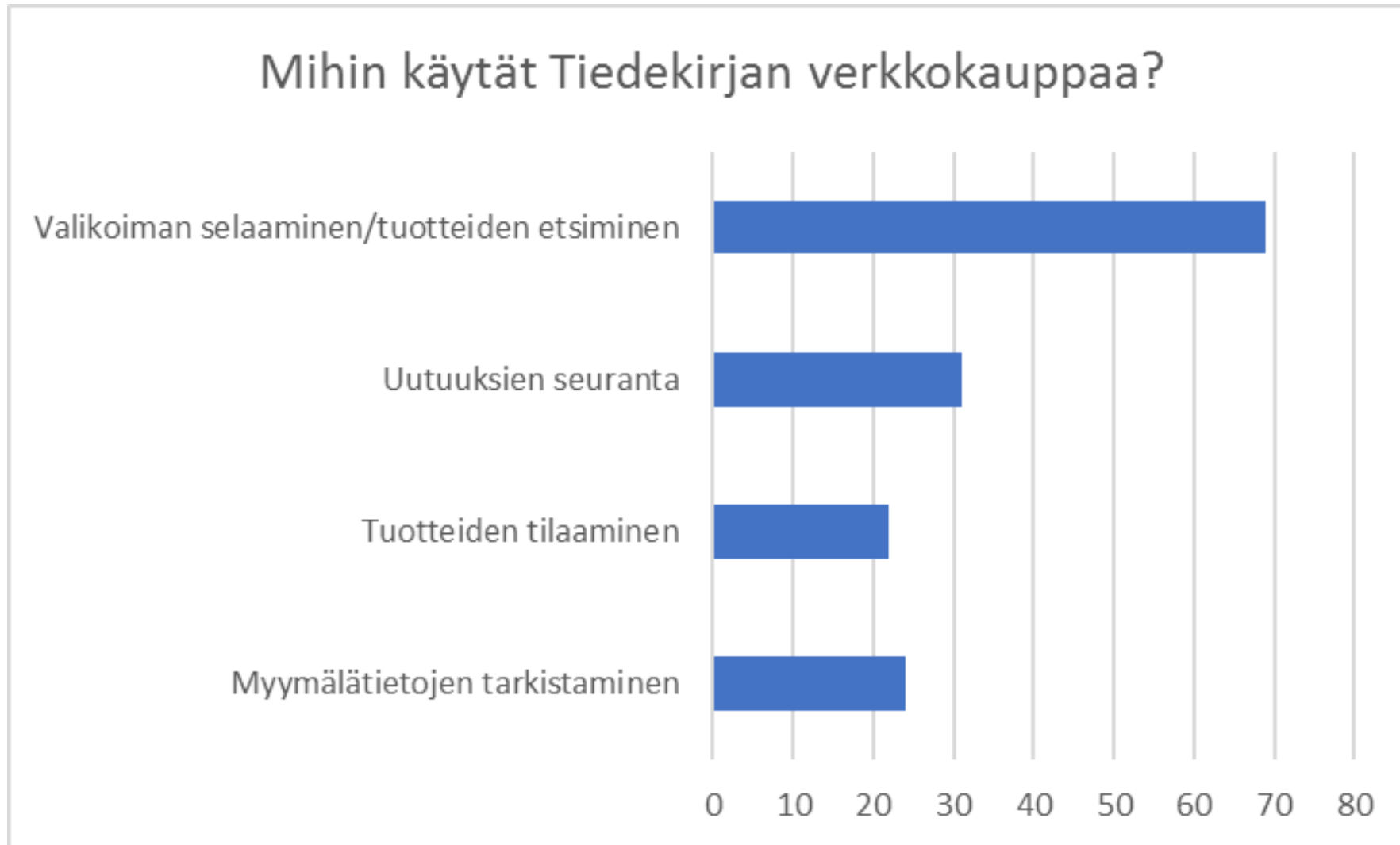
Tyylikäs ja siistimpi kuin aikaisempi myymälä.

Viihtyisä, voisi olla lisää kirjoja hyllyssä

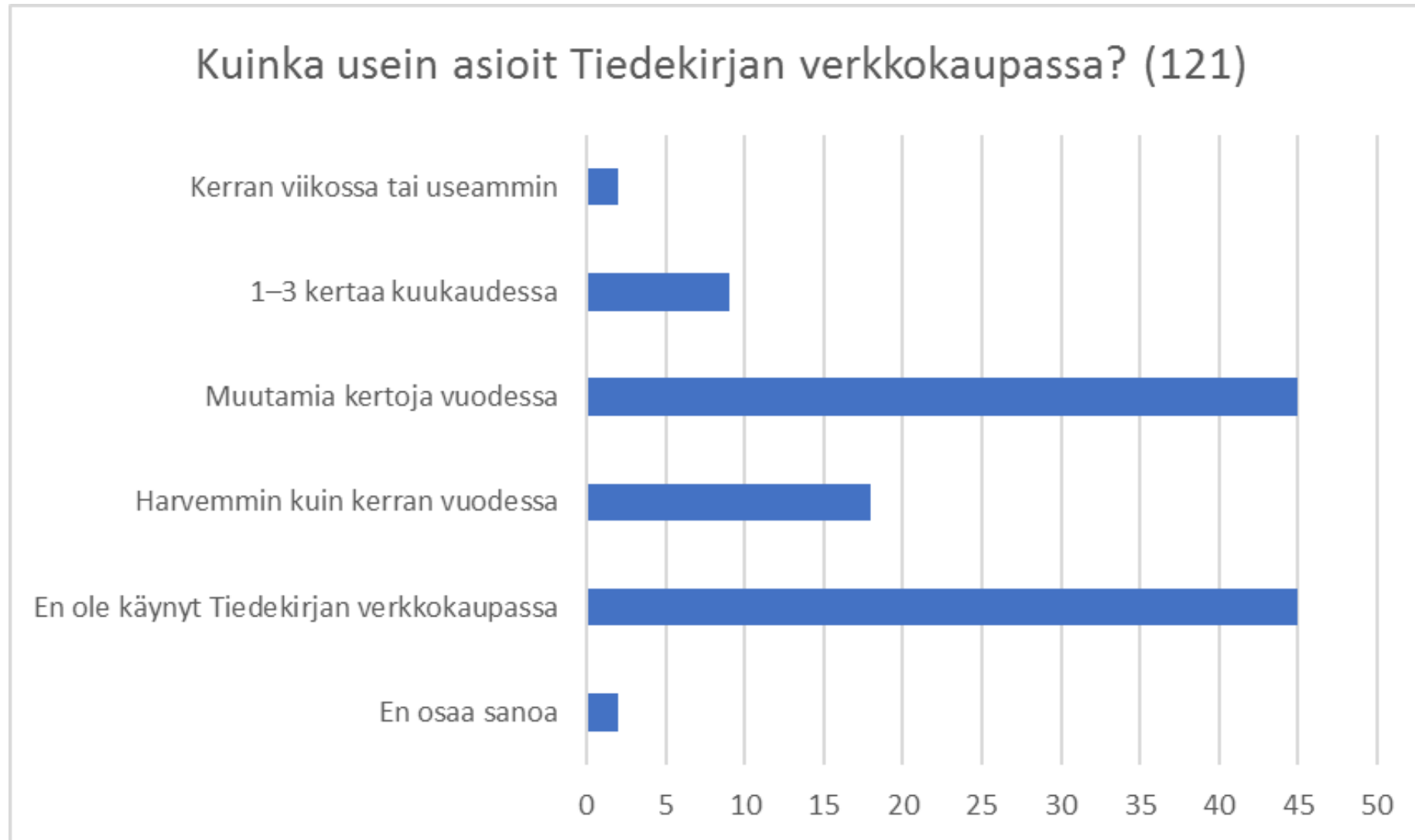
Sanallinen palaute aukioloista (samansisältöiset vastaukset niputettu)

- *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)*

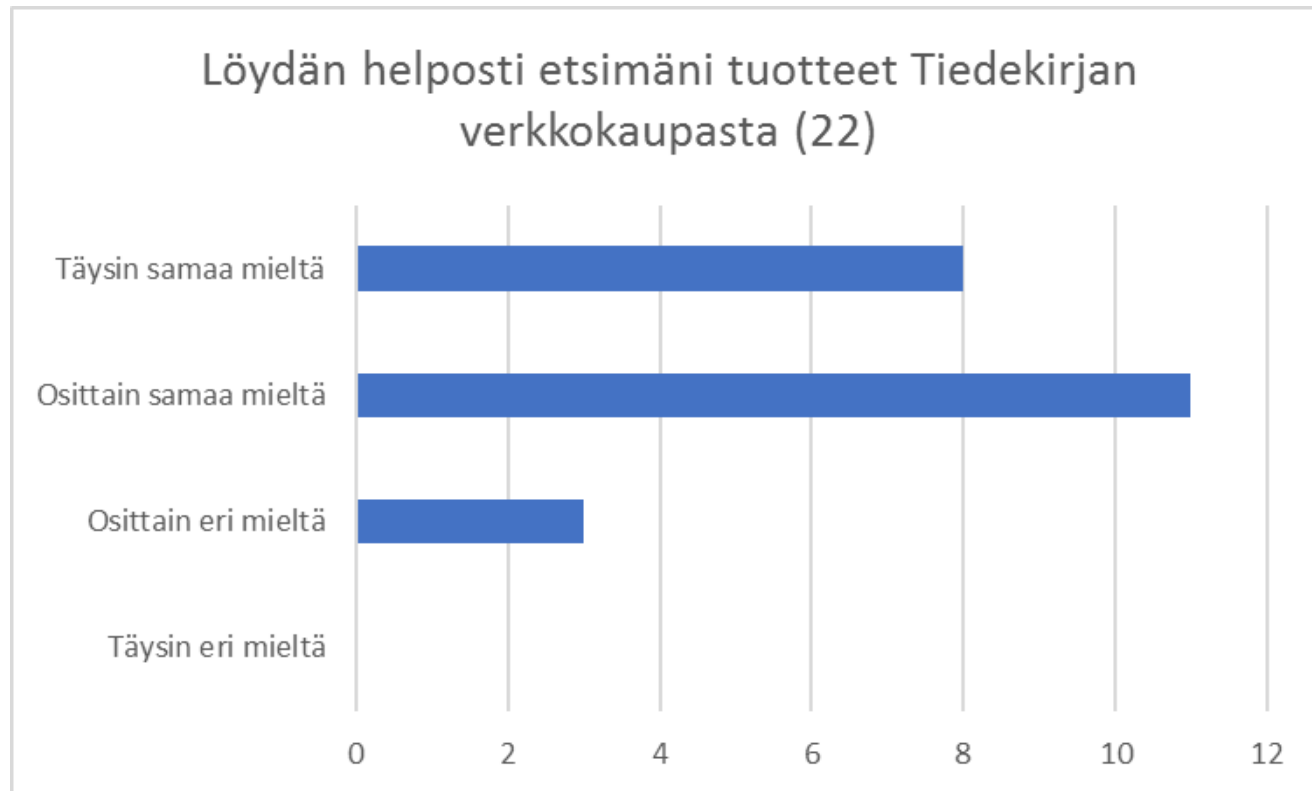
Verkkokauppa



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

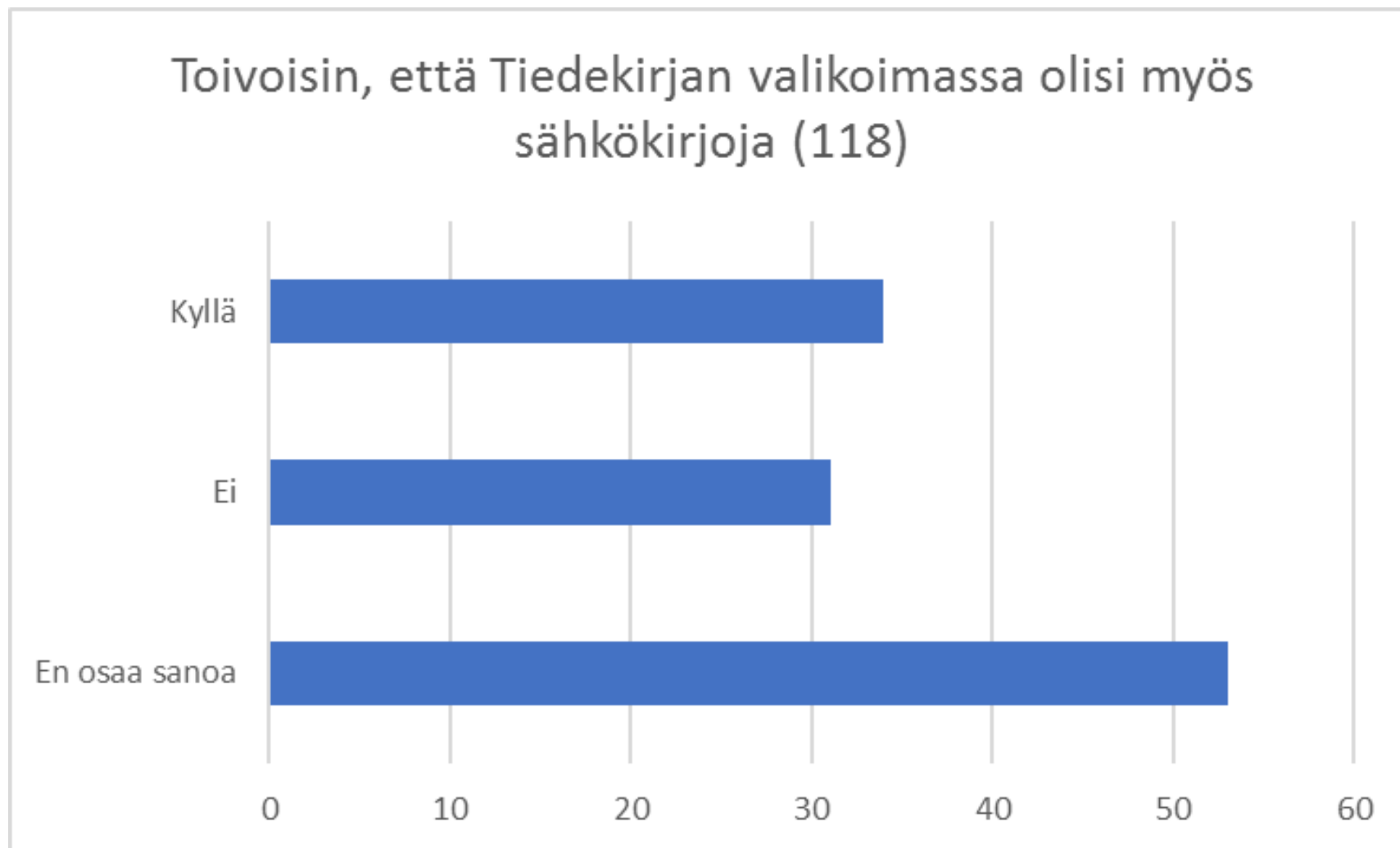
Sanallista palautetta verkkokaupasta (samansisältöiset vastaukset niputettu)

- *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