

Asiakastyytyväisyyskysely: toiveiden tynnyri vai vaikuttamisen väylä?

Jari Tyrväinen

Kaikki 29 opetusministeriön alaista ammattikorkeakoulua ovat sitoutuneet kirjastojen strategiseen kehittämissyhteistyöhön AMKIT-konsortiossa. AMKIT-konsortion strategiassa on alusta lähtien korostettu asiakaskeskeisyyttä, sillä ollakseen luotettavalla pohjalla ammattikorkeakoulukirjastojen kehittäminen edellyttää sekä itsearviointia että systemaattisesti kerättyä ja dokumentoitua tietoa asiakkaiden ilmaisemista tarpeista. Siksi konsortio asetti v. 2002 laatutyöryhmän kehittämään ammattikorkeakoulukirjastojen valtakunnallista laadunarviointimallia ja sen käytännön toteuttamiseen sopivaa menetelmää. Laatutyöryhmä päätyi menetelmällisesti kyselytutkimukseen, koska se olisi laajamittaisessa valtakunnallisessa arviointitutkimuksessa tarkoituksenmukaisin ja tehokkain tiedonkeruumenetelmä asiakkaiden mielipiteiden selvittämiseksi. Keväällä 2004 toteutetun kyselyn tuloksiin oltiin myös tyytyväisiä, sillä AMKIT-konsortio järjestää seuraavan kyselyn vuonna 2006 ja mahdollisesti tulevaisuudessa säännöllisesti kahden vuoden välein.

Laatutyöryhmän työpanoksesta valtaosa kului kyselylomakkeelta ja kyselyohjelmalta vaadittavien ominaisuuksien määrittämiseen. Kyselyn tuli olla tehokas ja käytännöllinen, moniulotteiseen analyysiin sopiva laadunarvioinnin apuneuvo, joka kattaa kirjastopalvelujen osa-alueet ja ammattikorkeakoulujen eri asiakasryhmät. Jotta kerätystä datasta saataisiin mahdollisimman yksiselitteistä ja tarkkaa tietoa, kyselyyn tuli määrittää niin selkeät kriteerit, indikaattorit ja kysymyksenasettelu, että ne olivat sopivia ja vertailukelpoisia eri ammattikorkeakoululle ja niiden varsin heterogeenisille asiakasryhmille.

Kyselyohjelmalta puolestaan edellytettiin monipuolisia analyysien rajausmahdollisuuksia sekä ammattikorkeakoulujen sisällä, toimipistetasolla että ammattikorkeakoulujen välillä. Sen oli kyettävä kaksikulotteiseen arviointiin, ts. vastaajalla tuli olla mahdollisuus arvioida tietyn palvelun onnistuneisuuden lisäksi, myös sen tärkeys hänen kannaltaan. Onnistuneisuus/tärkeys vertailulla oli tarkoitus selvittää kehittämisen painopistealueet.

Kyselyohjelman tuli pystyä esittämään tulokset yhtä ytimekkäästi ja selkeästi kuin tilastot sekä numeraalisesti, että graafisesti. Määrällisten arvioiden tueksi, vastaajilla täytyy olla mahdollisuus vastata sekä formuloituihin väitteisiin että avoimiin kysymyksiin.

Koska laatutyöryhmän tavoitteena oli alusta lähtien tehdä asiakastyytyväisyyden selvittämisestä jatkuva prosessi trendien selville saamiseksi, vaadittiin, että kerätty data oli AMKIT-konsortion käytettävissä vapaasti myöhemmin mahdollisesti laadittavien aikasarjatyyppisten barometrien tarpeisiin. Tärkeää oli myös varmistaa, että datan käsittely ja analysointi ei ollut järjestelmäsidonainen, vaan tarvittaessa raakadataa voitiin käsitellä esimerkiksi erilaisissa tilasto-ohjelmissa.

Käyttöliittymän oli oltava helppokäyttöinen sekä vastaajien, että tulosten analysoijien kannalta. Kyselylomakkeen tuli olla rakenteeltaan ja navigointiominaisuuksiltaan selkeä, jotta kynnyks vastaukseen olisi mahdollisimman matala. Tulosten analysointia varten edellytettiin mahdollisuutta käsitellä suuria määriä dataa automaattisesti, nopeasti ja minimaalisin kustannuksin. Koska analysointi oli tarkoitus tehdä pääosin hajautetusti ammattikorkeakoulutasolla tärkeä vaatimus oli, että kyselyohjelma ei vaadi erityistä järjestelmäosaamista ja resursseja paikalliselta käyttäjältään.

Kyselyohjelmatoimittajille tekemänsä tarjouskilpailun jälkeen laatutyöryhmä päätyi IT Visionin Optimixiin ASP-palveluna, sillä se vastasi parhaiten edellä mainittuja vaatimuksia. Kysely avattiin vastaajille 1.3.2004 ja vastausaika umpeutui 31.3.2004.

Vastaukset menivät IT Visionin Optimix-palvelimella sijaitsevaan tietokantaan. Kunkin amk-kirjaston laatuyhteyshenkilöt lähettivät amk-opiskelijoille, amk-opettajille ja amk:n muulle henkilökunnalle sähköpostitse vastauspyynnön, jossa oli suora linkki kyselyn osoitteeseen Optimix-palvelimella.

Lisäksi kukin amk-kirjasto linkitti kyselyn omalle www-sivulleen ja ohjasi asiakkaansa vastaamaan web-kyselyyn tiedottamalla asiakastyytyväisyyskyselystä esimerkiksi sähköpostitse, ilmoitustauluilla tai muita paikallisia kanavia käyttäen. Tällä tavoin myös muut kuin amk-asiakkaat saivat tilaisuuden vastata kyselyyn.

Oppimisympäristö, aineistot ja palvelu arvioitavaksi

Laatutyöryhmä halusi arvioida amk-kirjastoja oppimisympäristöinä, jotta kirjastopalvelujen vaikuttavuus ammattikorkeakouluopiskeluun ja opettamiseen tulisi esille. Kirjasto- ja tietopalvelujen erikoispiirteitä, niiden vaikuttavuutta ja palvelukykyä kuvastaviksi arviointikriteereiksi sekä indikaattoreiksi laatutyöryhmä valitsi seuraavat:

–Kirjasto itsenäistä työskentelyä tukevana oppimisympäristönä

- Kirjasto on luonteva osa opiskeluani/opetustani/työskentelyäni
- Kirjasto mahdollistaa tiedon omatoimisen hankinnan
- Kirjasto on asioimisympäristönä selkeä
- Kirjaston tilat vastaavat työskentelytarpeitani
- Kirjasto tiedottaa palveluistaan ja aineistoistaan.

–Aineistojen ajankohtaisuus, kattavuus, relevanssi ja saatavuus

- Kirjaston aineistot (painetut ja elektroniset) vastaavat oman alani tiedontarpeita
- Kirjaston kokoelmat ovat ajantasaiset
- Kirjasto tiedottaa riittävästi uutuushankinnoistaan
- Kirjaston lehtikokoelmat (painetut ja elektroniset) ovat oman alani kannalta riittäviä
- Kirjastossa on riittävästi lainattavaa aineistoa

–Henkilökunnan kyky neuvoa, ohjata ja opettaa tiedonhankintaa

- Kirjaston tarjoama tiedonhankinnan opetus on kehittänyt tiedonhankintataitojani
- Kirjaston henkilökunta osaa ohjata tiedon hankintaani tarpeideni mukaisesti
- Kirjaston henkilökunta tuntee opintojen / opetuksen etenemistä ja sisältöjä riittävästi
- Kirjaston henkilökunta osaa tarvittaessa ohjata hakemaan tietoa amk-kirjaston ulkopuolelta

–Kirjaston elektronisten palvelujen relevanssi ja käytettävyys

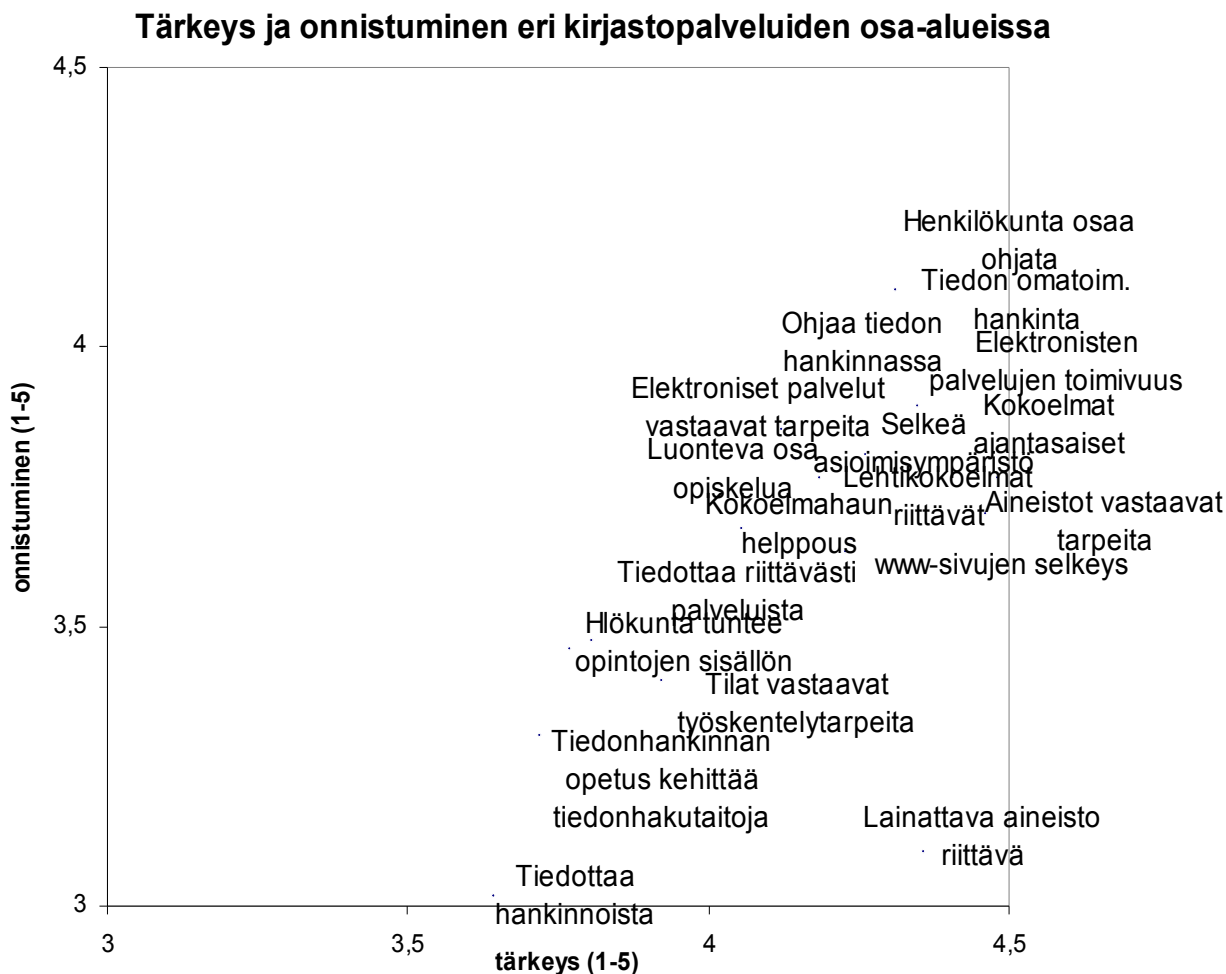
- Kirjaston elektroniset palvelut (kirjaston oma kokoelmaluettelo, kirjaston www-sivut, tietokannat, elektroniset lehdet, linkkilistat) vastaavat työskentelytarpeitani
- Kirjaston elektroniset palvelut ovat toimivia
- Kirjaston omasta kokoelmaluettelosta on helppo etsiä tarvitsemaani aineistoa
- Kirjaston www-sivuilta löydän helposti etsimäni
- Kirjaston palvelut kokonaisuutena ovat toimivia

Risut ja ruusut

Kyselyyn vastasi 1.3.2004 ja 31.3.2004 välisenä aikana kaikkiaan 13.384 henkilöä, joista 81 % oli amk-opiskelijoita, 11 % amk-opettajia, 5 % muita amk:n henkilökunnan edustajia, 4 % muita kirjaston asiakkaita, lähinnä toisen asteen oppilaitosten opettajia ja opiskelijoita. Suurimman vastausjoukon muodostivat ensimmäisen vuoden amk-opiskelijat, joita vastaajista oli noin 30 %. Ammattikorkeakouluittain ja koulutusaloittain vastaajat jakoutuivat varsin edustavasti opiskelijamäärän suhteessa.

Kukin amk-kirjasto sai vastausajan umpeuduttua kerätystä datasta tulkittavakseen IT-visionin laatimat valmiit analyysit oman ammattikorkeakoulunsa osalta ja se saattoi verrata niitä muiden ammattikorkeakoulujen keskiarvoihin. Lisäksi ammattikorkeakouluilla oli mahdollisuus tehdä omia analyysejään Optimix-järjestelmässä.

Kuvio 1



Lähde: Risut ja ruusut: Ammattikorkeakoulukirjastojen asiakastytyväisyyskyselyn loppuraportti / Jyrki Ollikainen, Janne Suhonen, Jari Tyrväinen. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, 2004.

Kuvioon 1 on koottu valtakunnalliset tulokset siitä, miten tärkeiksi ja onnistuneiksi vastaajat ovat arvioineet tietyt kirjastopalvelujen osa-alueet.

Menestystekijät: sekä merkitykseltään että onnistumiseltaan korkealle arvioidut palvelut ovat menestystekijöitä. Ne sijaitsevat kuviossa oikealla ylhäällä.

Kriittiset tekijät: merkitykseltään korkealle arvioidut, mutta onnistumiseltaan suhteellisen matalan arvioinnin saaneet palvelut ovat kriittisiä tekijöitä, jotka edellyttävät lisäpanostusta. Ne sijoittuvat kuviossa 1 oikealle alas.

Positiivista palautetta amk-kirjastot saivat nimenomaan inhimillisenä resurssina, kyvystä neuvoa ja ohjata tiedonhankinnassa. Avoimessa palautteessa kiitettiin myös henkilökunnan palveluhenkisyttä.

Kuitenkin kirjastohenkilökunnan tietoja opintojen sisällöstä pidettiin puutteellisina useissa ammattikorkeakouluissa. Tämä epäkohta saattaa myös heijastua tiedonhankinnan opetuksen suhteellisen huonossa onnistuneisuudessa, mikä joidenkin ammattikorkeakoulujen arvioiden mukaan johtuisi näiden opintojen löyhästä kytkeytymisestä ja jaksottumisesta muuhun opiskeluun ja opetuksen sisältöihin.

Ammattikorkeakoulukirjastot saivat eniten negatiivista palautetta ja kehittämissuhteita kirjastojen aineellisia resursseja koskevista asioista. Kaikkein negatiivisimmat arviot koskivat painetun aineiston tarjontaa. Avoimista vastauksista käy ilmi, että puutetta on erityisesti lainattavista kurssikirjoista.

Arvioidessaan kirjastoa oppimisympäristönä asiakkaat kiinnittivät huomiota työskentelytilojen ja työvälineiden asianmukaisuuteen: Tilat eivät vastanneet kaikilta osin asiakkaiden työskentelytarpeita. Ne koettiin monesti ahtaiksi ja sijainniltaan liian etäisiksi ja/tai rauhattomiksi, jotta ne voisivat palvella oppimisympäristönä. Vaikka kirjastojen verkkopalvelut saivat yleisesti ottaen hyvän arvosanan, niin kehittämisen varaa nähtiin olevan asiakaspäätteiden riittävydessä, www-sivujen selkeydessä sekä tietokantojen, erityisesti kokoelmätietokannan käytettävyydessä.

Kirjastopalvelujen toimintakäytäntöjen ja palvelupolitiikan osalta kritiikin kärki kohdistui laina-aikoihin, sakkoihin ja avoinnaoloaikoihin. Merkittävänä heikkoutena useissa ammattikorkeakoulukirjastoissa nähtiin puutteellisuudet palveluista tiedottamisessa, erityisesti uutuuksineistä tiedottamisessa.

Asiakkaan ääni kuuluviin ja palvelut tutuksi

Kyselyn avulla kirjastot saivat dokumentoitua ja jäsenettyä tietoa kirjaston toiminnasta asiakkaiden näkökulmasta. Erityisen arvokkaana kirjasto pitivät avoimia vastauksia, jotka tarjosivat asiakkaille vaikutuskanavan ja aktiivisen roolin suhteessa kirjastopalvelujen kehittämiseen. Asiakkaan subjektiivisetkin mielipiteet auttavat palveluorganisaatiota ymmärtämään tavallisen asiakkaan tarpeita ja toisaalta tunnistamaan erityistarpeita, jotka muuten eivät saattaisi tulla ollenkaan ilmaistuksi.

Usein tulokset vahvistivat kirjastohenkilöstön jo olemassa olevia käsityksiä toimintansa luonteesta. Yleensä asiakkaiden vastaukset ja erityisesti kritiikit koettiin todenmukaisiksi ja ansaituiksi. Toisaalta etenkin avoimet vastaukset paljastivat myös sen, kuinka vähän tavallinen, ehkä satunnaisemmin kirjastossa asioiva asiakas tuntee kirjastopalveluja.

Kysyttäessä vastaajilta, mitä mieltä he olivat kyselyn toteutuksesta, eräs vastaus oli seuraavanlainen: ”Herätti mielenkiinnon kirjaston palveluja kohtaan. Pitäisi tutustua paremmin kirjaston sähköisiin palveluihin”. Hyvin toteutetussa kyselytutkimuksessa arviointikriteerit ja kysymyksenasettelu tuovatkin esille selkeästi ja jäsenetysti kirjastopalvelujen eri osa-alueet auttaen asiakasta tunnistamaan ja jäsentämään palveluun kohdistamansa tarpeet.

Asiakastyytyväisyyskysely ei anna kokonaiskuvaa laadusta, se on vain yksi laadun indikaattori. Asiakkaan mielipiteet ovat laadullista, subjektiivista tietoa, mikä on otettava huomioon tuloksia tulkittaessa. Laadua ei ole helppo kvantifioida.

Asiakkaiden palvelun laatuun liittämät käsitykset ja odotukset syntyvät motiivien, aiempien asioimiskokemuksien, mielikuvien, asenteiden ja kuulopuheiden perusteella. Asiakas on siinä mielessä aina oikeassa, että valitukseen on aina jokin syy. Asiakaskyselyjen palautteita tutkittaessa ongelmaksi yleensä osoittautuu tarjonnan suoranainen puute tai jonkin tietyn palvelukäytännön, säännön tai henkilöstön menettelytavan koettu epämukavuus.

Laatutyöryhmän saaman palautteen perusteella moni ammattikorkeakoulu on kyselyn jälkeen pohtinut, minkälainen tilanne tai toimintatapa on näitä synnyttänyt. Monesti kyse on epäselvyyksistä ja väärinkäsityksistä, jotka johtuvat puutteellisesta kirjastonkäytön opetuksesta ja tiedotuksesta sekä kirjastojärjestelmän käytettävyyden ongelmista.

Usein konflikti on kärjistynyt siis pelkästään epäonnistuneen viestinnän vuoksi ja siksi jälkipyykki on tärkeää. Toisin sanoen asiakaskunnalle tulisi tiedottaa, johtivatko asiakastyytyväisyyskyselyssä todetut epäkohdat korjaustoimenpiteisiin ja millaisiin sellaisiin.

Palaute muuttaa toimintaa

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia voi käyttää argumentaation perusteena neuvoteltaessa tavoitteista, resursseista ja henkilöstön kehittämisestä ylemmän johdon kanssa. Kun kirjasto laatii asiakaspalautteeseen tukeutuen tulosanalyysijä ja toimenpideohjelmia päättäjille, kirjaston kehittämisehdotukset saavat näyttöön perustuvaa uskottavuutta, pohjautuvathan ne asiakkaiden autenttisesti ilmaisemiin tarpeisiin.

Ammattikorkeakoulukirjastot saivat kyselystä suuntaa sekä käytännön ratkaisuihin että pitkän tähtäimen suunnitteluun esimerkiksi tiloja ja henkilöstöä koskien. Asiakastyytyväisyyskysely tarjoaa laadulliseen tietoon perustuvia vertailupintoja muiden arviointivälineiden ja tilastollisten tunnuslukujen rinnalle, mikä mahdollistaa saman asian tarkastelun useasta eri näkökulmasta.

Tilastot mittaavat toiminnan määrällistä kehittymistä panoksina, tuotoksina ja suoritteina (kulut, kartunta, lainaus), mutta ne eivät suoraan pysty osoittamaan, kuinka onnistuneita palvelut ovat, eikä niiden perusteella pystytä tunnistamaan palvelua edistäviä ja haittaavia tekijöitä. Sen sijaan tieto asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluihin auttaa päätöksentekijöitä ymmärtämään investointien menestymistä.

Sinänsä negatiivisilla tuloksilla voi olla positiivisia vaikutuksia, sillä ne ovat signaali päättäjille, että jotain olisi tehtävä ongelman tai puutteen korjaamiseksi. Kun laatutyöryhmä tiedusteli ammattikorkeakoulukirjastoilta kyselyn jälkeen sitä, miten ne ovat tulkinneet saatuja tuloksia, tyypillisenä epäonnistumisen syynä tietyissä palvelun osa-alueissa amk-kirjastot näkivät puutteellisen resursoinnin esimerkiksi henkilökunnan, aineistobudjetin ja tilojen osalta. Mutta monia puutteita ja ongelmia voidaan ammattikorkeakoulukirjastojen mukaan korjata myös kohdistamalla ja organisoimalla toimintaa uudelleen.

Ammattikorkeakoulukirjastot saivat kyselystä perusteita ja ideoita tarttua käytännön ongelmanratkaisuun kirjastotyön arjessa epäkohtien korjaamiseksi. Tällaisia toimenpiteitä olivat esimerkiksi muutokset aukioloajoissa ja aineistonhankintapolitiikan painopisteessä, laina-ajoissa, tiedotuskäytännöissä tai WWW-sivujen uudelleen organisoimisessa.

Asiakkailta saatu palaute tukee henkilöstön kehittämistä rakentavalla tavalla antamalla taustatietoa kehittämiskeskustelujen ja työn arvioinnin pohjaksi. Positiivinen palaute on aina kannustavaa ja edistää varmasti työntekijöiden jaksamista ja hyvinvointia. Asiallinen kritiikki puolestaan, siihen oikealla tavalla puututtaessa edistää ammatillista kasvua.

Moni ammattikorkeakoulu kertoi laatutyöryhmän palautekyselyssä panostavansa jatkossa kirjastohenkilöstön opetuksen sisältöjen tuntemuksen ja opetustaitojen parantamiseen. Viestintää eri aineiden opettajien kanssa aiotaan lisätä. Lisäksi tiedonhankinnan opetuksen tavoitteita, sisältöjä ja toteutusajankohtia tarkistetaan vastaamaan eri opiskelijaryhmien ohjaustarpeita.

Asiakaskysely säännölliseksi

Korkeakoulujen arviointineuvosto on arvioinut ammattikorkeakouluja niiden syntyprosessista lähtien säännöllisesti ja kattavasti. KKA:n erityisenä arviointikohteena ovat olleet ammattikorkeakoulujen laatu järjestelmät eli millaisiin systemaattisiin menetelmiin ja tietoihin ammattikorkeakoulut perustavat laatutyönsä. Nyt aikaansaatu AMKIT-konsortion yhteinen kysely on yksi esimerkki ammattikorkeakoulujen laadunvarmistusjärjestelmistä.

Ammattikorkeakoulukirjastoilla on jatkossakin mahdollisuus verrata oman kirjastonsa saamia tuloksia muiden tuloksiin, sillä AMKIT-konsortio aikoo kehityssuunnan selvittämiseksi järjestää kyselyn säännöllisesti kahden vuoden välein. Tulosten valtakunnallinen aikasarjatutkimus tulee antamaan runsaasti vertailukelpoista tietoa amk-kirjastojen kehittämistyötä varten.

Jari Tyrväinen toimii AMKIT-konsortion laatutyöryhmän puheenjohtajana sekä Pirkanmaan ammattikorkeakoulun tietopalvelupäällikkönä.

Email. Jari.Tyrvainen@piramk.fi