

Asiakastyytyväisyyden ja tilastojen yhdistelmällä syvemmälle kirjastojen arvioinnissa

Laitinen Markku & Vakkari Mikael

Kirjastojen asiakaskyselyjen rakenne ja tulokset ovat olleet samansuuntaisia. Asiakaspalvelu on erinomaista ja tilat kunnossa, mutta jokin mättää kokoelmassa, erityisesti elektronisissa kokoelmissa. Kirjastojen yhteistilastotietokanta (KITTT) kokoaa standardien mukaista tilastotietoa kirjaston toiminnasta ja resursseista. Kirjoituksessa pohditaan, miten kirjastojen yhteistilastojen (KITTT) ja asiakaskyselyjen tietoja yhdistelemällä olisi mahdollista saada tarkempaa tietoa palvelujen laadusta, resursoinnin vaikutuksista asiakkaisiin ja palveluihin.

Määrällinen mittaaminen ja laadullinen arviointi ovat tutkimustapoja, joiden avulla kirjastojen toimintaa lähestytään erilaisista näkökulmista. Määrällinen mittaaminen korostaa kirjastojen merkitystä instituutiona. Laadullinen arviointi korostaa asiakkaiden merkitystä palvelujen käyttäjinä (Blinnikka & al. 2001).

Kirjaston infrastruktuurin toimivuus ja laadukkuus voidaan määrittää esimerkiksi sovitulla määrällisillä tunnusluvuilla (vrt. KITTT) ja sisäisillä tai ulkoisilla arvioinneilla. Vaikka kokoelmat ja peruspalvelut (lainaus jne.) ovat edelleen tärkeä osa kirjaston toimintaa, pelkkä määrällinen mittaaminen tai olemassa olevien palveluiden ylläpito ei riitä. Myös tarjottuja palveluita tulee voida arvioida, jotta niitä on mahdollista kehittää. Tämä edellyttää, että kirjastot keräävät käyttäjien odotuksista ja mielipiteistä, tyytyväisyydestä, tietoa säännöllisesti (Vakkari 2006).

Asiakas on kirjaston peili

Asiakaslähtöinen kehittäminen edellyttää kirjastoammattilaisilta asiakasnäkökulman omaksu-

mista, asettumista asiakkaan rooliin. Keskeisintä on hyväksyä, että asiakas kykenee arvioimaan kirjaston palveluita ja tunnistamaan niissä ilmenevät, hänelle usein konkreettiset, ongelmat. Asiakashan kyseisiä palveluita käyttää, ei kirjaston henkilökunta tai kulissien takana vaaniva kirjasto-organisaatio tai asiakkaalle mystiseltä vaikuttava kehysorganisaatio.

Arvioitaessa kirjastopalvelujen laatua on keskeistä selvittää palveluiden sopivuus käyttötarkoitukseen asiakkaan näkökulmasta, koska juuri asiakas palvelujen käyttäjänä on ainoa taho, joka voi arvioida kuinka hyviä kirjaston hänelle tarjomat palvelut ovat; Asiakas päättää, onko hänen saamallaan palvelulla arvoa, ei palvelun tarjoaja. Palveluilla ei ole merkitystä ilman asiakkaita – asiakkaat ovat kirjastojen peili.

Erityisen tärkeää asiakkaiden mielipiteiden kuunteleminen on silloin, kun palveluntarjoajalla on monopoliasema. Pahimmassa tapauksessa välinpitämätön suhtautuminen asiakkaisiin voi johtaa jopa monopoliaseman menettämiseen, tilanne jota kirjastot tuskin haluavat.

Asiakastyytyväisyys on odotuksen ja kokemuksen suhde

Hernon ja Whitman (2001) määrittelevät asiakastyytyväisyyden ”tyytyväisyyden tunteeksi, joka kumpuaa varsinaisesta kokemuksesta suhteessa odotettuun kokemukseen.” Asiakkaalla siis on odotuksia käytetystä palvelusta ja tyytyväisyys muodostuu sen perusteella, kuinka kokemus vastaa odotuksia tai poikkeaa niistä. Palveluntarjoaja joka pystyy vastaamaan asiakkaiden odotuksiin ja myös parhaassa tapauksessa ennakoimaan niitä on vahvoilla. Vastaavasti välinpitämättömyys asiakkaiden odotuksia kohtaan luo huonon kuvan palveluista asiakkaille.

Tyypillinen asiakastyytyväisyyden mittaustenetelmä on asiakaskysely. Asiakkaalta kysytään kuinka tyytyväinen hän on tiettyyn palveluun tai toimintaan. Asiakkailla on taipumus huomauttaa tärkeiksi kokemistaan asioista herkemmin, kuin vähemmän tärkeitä. Näkemys tyytyväisyydestä on siis subjektiivinen mutta kuitenkin totuudenmukainen. Jos tyytymättömyyttä ilmenee jollain alueella, on perusteltua olettaa, että alueella on ongelma ja että asiakkaat myös haluavat kyseiseen asiaan parannusta.

Tulee muistaa, että asiakaskyselyillä tavoitetaan tavallisesti aktiivisia asiakkaita. Vähemmän aktiivisempien tai vähemmän äänekkäimpien käyttäjien näkemys ei välttämättä tule esiin. Vastanneen joukon edustavuus suhteessa kohdepopulaation pitää siis voida taata. Samoin kysymysten reliabiliteetti ja validiteetti, jotta voidaan olla varmoja, että saatiin tietoa niistä asioista, joista kysyttiin.

Vaikka asiakastyytyväisyys on vain yksi näkökulma laatuun, eikä se välttämättä anna kokonaiskuvaa koko organisaation laadusta. Asiakkaiden subjektiivisia mielipiteitä on kuitenkin perusteltua pitää sopivina ilmaisimina heidän käyttämiensä palvelujen laadusta ja tätä kautta osittain myös palveluja tuottavan infrastruktuurin ja prosessien laadusta (Vakkari 2006). Palveluinfrastruktuurin, taustatoimintojen ja prosessien arviointi ja kehittäminen

voidaan siis toteuttaa myös käyttämällä hyväksi asiakkaiden näkemyksiä ja tunnistamalla ongelma-kohtia alueilla, joita asiakkaiden antama palaute koskee.

Helsingin yliopiston kirjastojen vuoden 2005 asiakaskyselyssä saatiin palautetta 2996 asiakkaalta. Hyvä ja edustava otos, joka saatiin tehostamalla tiedottamista ja kyselyn markkinointia. Kysely oli puhdas verkkokysely (kyselylomake oli ainoastaan verkossa) ja siinä oli 46 kysymystä kolmessa osiossa: asiakaspalvelu, kokoelma ja tilat.

Asiakkailla esitettiin väittämä palvelusta ja he ilmoittivat, pitikö väittämä heidän mielestään paikkansa. Kysely on räätälöity Helsingin yliopiston kirjastoille sopivaksi ARL:n LibQUAL+¹ -kyselyn pohjalta ja kysymyksiä kehitettäessä hyödynnettiin myös kotimaisia kyselyjä. Tässä artikkelissa käytetty asiakaskyselyaineisto on HY – kirjastojen vuoden 2005 kyselystä.

Kirjastotilastojen lyhyt historia

Tieteellisten kirjastojen toimintaa ja voimavaroja kuvaavia tilastotietoja on säännöllisesti kerätty Suomessa aina 1940-luvulta lähtien, tosin jos sitä ennen on julkaistu tilastoja. Vuosina 1955 – 1981 tieteellisten kirjastojen tilasto julkaistiin Kirjastolehdessä. Vuosina 1982 - 1988 tiedot julkaistiin Kirjastovuosikirjassa.

Vuodesta 1983 lukien Tieteellisen informoinnin neuvosto (TINFO) tuotti toimittamastaan yhteistilastosta myös monistetta, ja painetussa muodossa yhteistilastoa julkaistiin vuosina 1992 – 2001. Vuodesta 2002 lukien yhteistilasto on julkaistu tietokantana (<https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>) ja ne julkaistaan tiivistelmämuodossa myös Tilastokeskuksen Tilastollisessa vuosikirjassa sekä UNESCO:n kirjastotilastossa.

Tilaston kokoamisesta on vastannut TINFO vuosina 1972 – 1990, vuonna 1991 Tietohuollon neuvottelukunta ja vuodesta 1992 lukien Kansalliskirjasto.

¹ www.libqual.org

Tietokantaan kerättäviä kirjaston toimintaa kuvaavia tietoja ovat

- kokoelmat (kirjat, lehdet, elektroninen aineisto jne.)
- kirjaston käyttö ja käyttäjät (mm. lainaustilat, elektronisten palvelujen käyttö, kirjastokäyntien määrä, asiakaskunnan rakenne)
- aukioloajat ja tilat
- talous (toimintakulut, pääomakulut, rahoitus)
- henkilökunta (henkilöstön määrä, tehdyt henkilötyövuodet, koulutus)
- lisäksi ilmoitetaan tiedot kirjaston kehysorganisaatiosta.

Vuositilaston tiedot syötetään tietokantaan suoraan kirjastoissa, missä tiedon syötöstä huolehtii kirjaston tilastovastaava. Osa tietokantaan tallennettavista tiedoista tuotetaan tietokoneajona suoraan oppilaitoskirjastojen ja muutamien erikoiskirjastojen käyttämästä Voyager-kirjastotietokannasta. Tehtävän koordinoinnista vastaa Kansalliskirjasto.

Tilastotietojen pohjalta yhteistilastotietokannassa tuotetaan automaattilaskennan avulla keskeisiä tunnuslukuja, jotka kuvaavat kirjaston voimavaroja, käyttöä ja kokoelmia. Osa tunnuslu-

vuista perustuu kansainvälisiin kirjastotilasto-standardeihin (ISO 11620), osa on kehitetty Suomen tieteellisten kirjastojen omiin tarpeisiin.

Nyt kun tietokantaan on kertynyt aineistoa jo useammalta vuodelta, on mahdollista tuottaa myös aikasarjoja. Myös tiedonetsijän itse määrittelemien hakujen tekeminen tietokantaan on mahdollista ja haetut tiedot voi tallentaa Excel-taulukoksi.

Järjestelmä antaa myös mahdollisuuden tuottaa graafisia esityksiä lukujen perusteella, mikä tarjoaa uusia haasteita tietokannan jatkokehittämiselle. Jo nyt tietokanta palvelee tieteellisiä kirjastoja ja päättäjiä tarjoamalla tiiviissä ja helppokäyttöisessä muodossa tietoa kirjastojen toiminnasta päätöksenteon pohjaksi. Tietokanta on avoin myös kaikille muille kiinnostuneille.

Oikein toimitettu tilasto, johon on yhtenäisen ohjeistuksen mukaisesti koottu kirjastoja ja niiden toimintaa koskeva keskeinen tieto, on kirjastolle tärkeä strateginen työkalu. Tilastotietoa voidaan käyttää apuna toimintojen seurannassa ja raportoinnissa sekä kehittämissuunnitelmissa ja resurssitarpeitten arvioinnissa.

Jotta tilasto olisi kansainvälisestikin vertailukelpoinen, sen pohjana ovat kansainväliset standardit

ISO 2789:	Information and documentation – international library statistics. 2002. – 4. painos valmistunut syyskuussa 2006
ISO 2789:	Tilastostandardin kansallinen sovellus. 2002 – (uudistettava)
ISO 11620:	Information and documentation - Library performance indicators. 1998. – uusi versio valmistuu 2007
ISO TR20983:	Information and documentation – Performance indicators for electronic library services

Yhdistämällä tilastoihin perustuvaa objektiivista dataa ja esim. käyttäjäkyselyihin perustuvaa subjektiivista dataa saadaan uudella tavalla muokattua tietoa arvioinnin pohjaksi. Tämä on ensiaskel kohti kirjastotoiminnan yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointia.

Yhteiskunnallisen vaikuttavuuden arviointi on kirjoitettu myös uuteen yliopistolakiin, sillä lain 4 § mukaisesti ”tehtäviään hoitaessaan yliopis-

tojen tulee toimia vuorovaikutuksessa muun yhteiskunnan kanssa sekä edistää tutkimustulosten ja taiteellisen toiminnan yhteiskunnallista vaikuttavuutta”.

Tilastotiedon konkreettisesta soveltamisesta ei kirjastoissa ole vielä juurikaan kokemuksia. Maleszewski ja Huang (2006) antavat muutamia vinkkejä tilastojen käytöstä kirjastossa. Illien (2006).

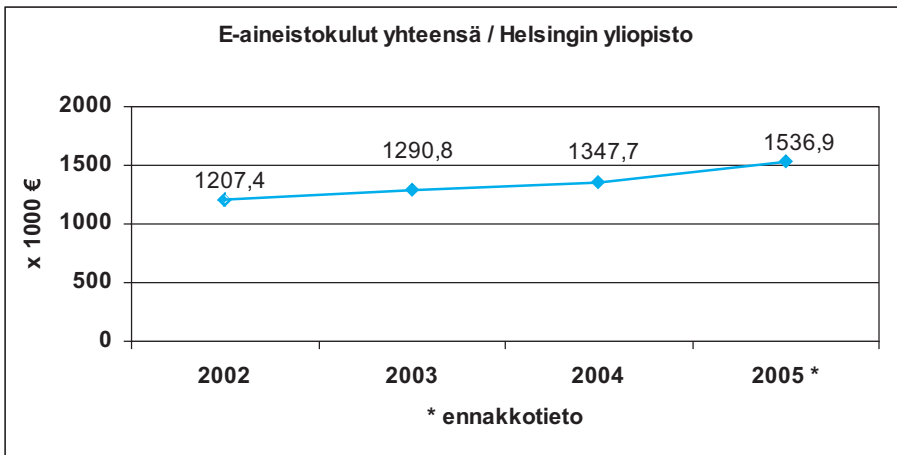
Tilastotiedon ja asiakastyytyväisyyssmittauksen yhdistäminen

Kuinka tilastotiedon ja asiakastyytyväisyyssmittauksen tuloksia sitten voitaisiin yhdistää? Tilastotiedot tarjoavat faktatietoa esimerkiksi siitä miten kirjasto panostaa resursseja eri aineistotyyppeihin (nimekemäärät, käytetty raha). Vastaavasti asiakkaiden näkemykset aineiston saatavuudesta, löydettävyydestä ja riittävydestä antavat tietoa resursoinnin onnistumisesta. Esimerkkinä tarkastelemme Helsingin yliopiston asiakastyytyväisyyskyselyä ja KITT – tilastoja vuodelta 2005.

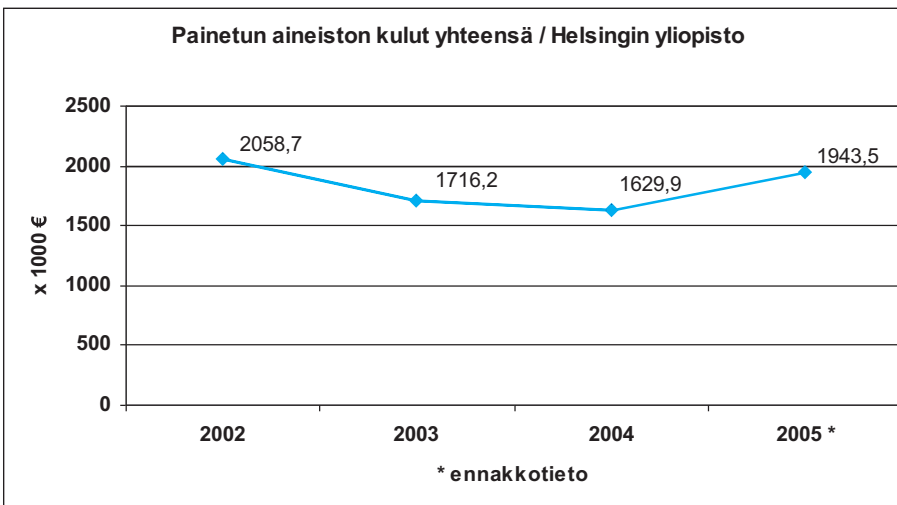
Helsingin yliopiston asiakaskyselyssä 2005 esitettyyn väitteeseen ”Oman alani e-aineistoa on riittävästi saatavilla” vastasi samaa mieltä olevan-

sa 1485 asiakasta eli 52 % vastaajista (N=2853). Painettua kokoelmaa koskevan vastaavan väittämän kanssa samaa mieltä oli 79 % vastaajista eli 2355 asiakasta (N=2996).

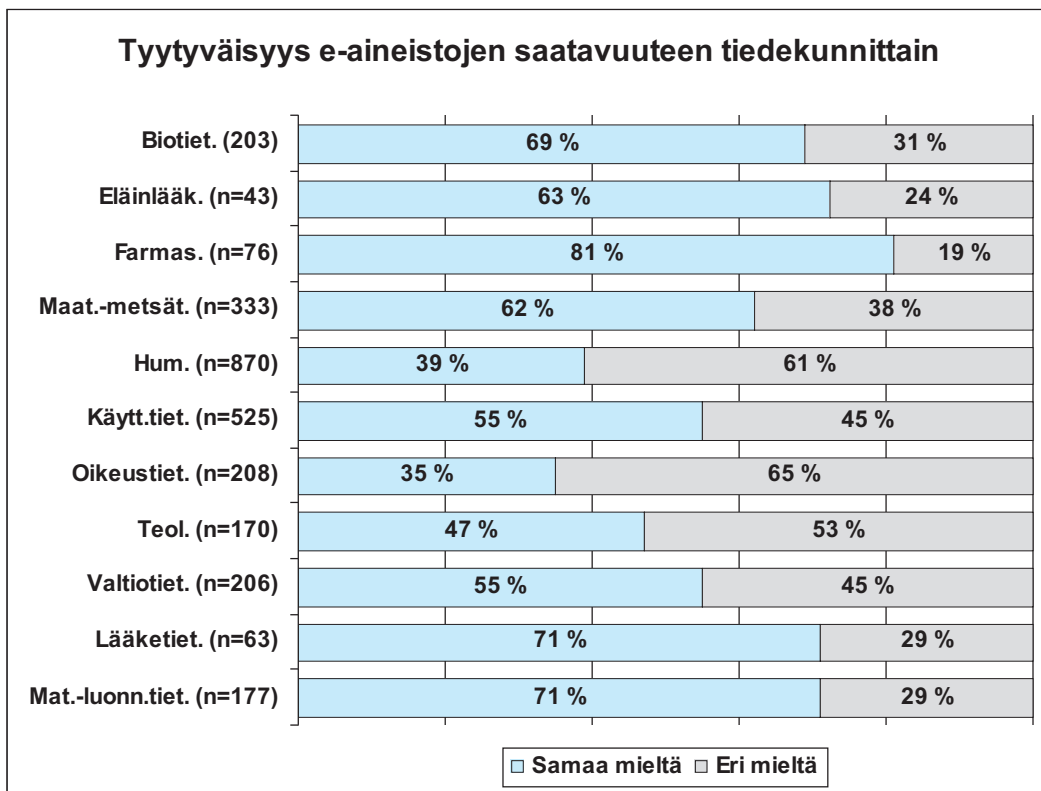
Tyytyväisyys e-aineistojen saatavuuteen oli siis huomattavasti alempi kuin painettuihin aineistoihin. HY:n kirjastolaitos on kuitenkin vuosina 2002–2005 investoinut e-aineistoihin yhä enemmän; panostus e-aineistoihin oli vuoden 2005 ennakkotiedon mukaan jopa 14 % suurempi kuin 2004 ja peräti 27 % enemmän kuin vuonna 2002 (Kuva 1). Vastaavana aikana panostus painettuihin aineistoihin on lievästi laskenut (Kuva 2).



Kuva 1



Kuva 2



Kuva 3

Asiakkaiden tyytyväisyys e-aineistojen saatavuuteen kuitenkin vaihteli huomattavasti eri tiedekunnissa. Tyytyväisimpiä olivat niiden tiedekuntien asiakkaat, joiden aloilla ydinlehdet ovat pääasiassa elektronisoituneet (Kuva 3 – väittä-mä: ”Oman alani e-aineistoa on riittävästi saatavilla.”).

Tutkijoiden näkemykset painettujen ja e-aineistojen saatavuudesta eivät poikkea merkittävästi opiskelijoiden vastauksista. Tutkijoista (n=338) 54 % oli tyytyväisiä saatavilla oleviin e-aineistoihin ja vastaavasti 75 % oli tyytyväisiä painettuihin aineistoihin. Miltei puolet tutkijoistakin siis koki aineiston saatavuuden ongelmalliseksi, vaikka 61% vastanneista tutkijoista ilmoitti käyttävänsä pääasiassa e-aineistoja tai vähintään yhtä paljon e-aineistoja kuin painet-tuja aineistoja.

Mitä enemmän asiakas käyttää e-aineistoja, sen

tyytyväisempi hän niihin on. Vastaavasti runsaasti painettua aineistoa käyttävät ovat kaikkein tyytymättömmimpiä e-aineistoihin. Kyse ei ilmeisesti ole henkilökohtaisesta preferenssistä, vaan pikemminkin pakkovalinnasta. Tilanne näyttäisi siis tukevan oletusta, että suurimmat ongelmat ovat vähiten elektronisoituneilla tieteenaloilla.

Hankintojen kohdentaminen ydinkysymyksenä

Asiakaskyselyn tulosten ja tilastotietojen mahdollisen korrelaation tarkka selvittäminen edellyttää luonnollisesti aikasarjan muodostamista molemmista. Voidaan kuitenkin melkoisella varmuudella todeta, että ainakin e-aineistojen saatavuuteen liittyy selviä ongelmia, koska jatkuva lisäpanostus ei näyttäisi tuottavan merkittävää määrää tyytyväisiä asiakkaita. Asiakaskyselyn tulo-kaista käy selvästi ilmi, että tietyissä tiedekun-

nissa e-aineiston saatavuus on asiakkaiden mielestä huomattavasti heikompi.

Erityisen huolestuttavaa on painettuihin aineistoihin tyytymättömien asiakkaiden määrä. E-aineistojen alueella tyytymättömyyttä voidaan osittain selittää sillä, että alan elektronisoituminen on vasta käynnissä. Samaa selitystä ei voida käyttää puhuttaessa tyytymättömyydestä painettuihin aineistoihin, joita perinteisesti on pidetty kirjastojen kokoelmien ja osaamisen vahvimpänä alueena.

On selvää, että lisärahan suuntaaminen yksin ei paranna tyytyväisyyttä. Pitää tietää tarkalleen, miten resurssit tulee kohdentaa. Seuraamalla systemaattisesti resursoinnin vaikutuksia asiakastytyväisyyteen osa-alueittain on mahdollista saada käsitys keskeisistä resursointitarpeista ja myös kohdentaa resursseja asiakaslähtöisesti. Pienelläkin summalla on mahdollista vaikuttaa merkittävästi, jos sen vaikutusalue on selvillä.


Seuraava askel voisi olla selvittää mihin resurssit kohdennetaan ja miten. Hankitaanko esimerkiksi aineistoa huomattavia määriä ”väärin” kanavien kautta (esimerkiksi FinELib-konsortion ulkopuolelta), jolloin se saattaa tulla kalliimmaksi ja kattavuus / saatavuus voi olla heikompi. Vai eikö tarjolla olevia kanavia hyödynnetä tehokkaasti (esimerkiksi OA-lehdet jne.)

Asiakaskyselyt säännöllisiksi ja vertailukelpoisiksi

Mielestämme systemaattisesta asiakastytyväisyyden mittaamisesta pitäisi tehdä ”maan tapa”. Kerätäänhän kirjastojen tilastodataakin säännöllisesti kansallisesti. Kansallisella tasolla järjestettävät kyselyt tekisivät vertailut kirjastojen välillä mahdolliseksi.

Ammattikorkeakoulut ovat lähteneet oikeaan suuntaan yhteisellä kyselyllä ja eri korkeakoulusektorien välinen yhteistyö on jo vireillä. Ammattikorkeakoulukirjastojen lisäksi korkeakoulu- ja erikoiskirjastosektorilla kyselyjä ovat toteuttaneet vuonna 2006 myös Eduskunnan kirjasto ja LibQUAL+ -kyselyn osallistunut Helsingin kauppa-

korkeakoulun kirjasto.

Kansallista vertailua voisi myös tukea osallistuminen ns. ”kertarysäyksellä” LibQUAL+ -kyselyyn. LibQUAL+ voisi tarjota vaivattoman tavan benchmarkata kansainvälisesti, eikä mikään estä yhdistämästä LibQUAL+ -kyselyn dataa KITT-tilastodataan. 

Kirjallisuus

Blinnikka Sirkku & al. (2003): AMK-kirjastojen laadullisesta arvioinnista; Mittareita ja mietintää, Opetusministeriö, koulutus- ja tiedepolitiikan osaston julkaisusarja 88/2001, ISBN 952-442-354-5.

Hernon Peter & Whitman John R. (2001): Delivering satisfaction and service quality – A customer based approach for libraries, American Library Association, ISBN 0-8389-0789-X.

Illien, Gildas (2006): Measuring and Mapping the Invisible: Alternative procedures to understand users' approaches to information in a university library. Teoksessa: Management, Marketing and Promotion of Library Services Based on Statistics, Analyses and Evaluation. Ss. 434-450. IFLA Publ. 120/121.

Maleszewski, Ellen & Huang, Michael Bailou (2006): Library statistics without fear. Teoksessa: Management, Marketing and Promotion of Library Services Based on Statistics, Analyses and Evaluation. Ss. 116-137. IFLA Publ. 120/121.

Vakkari, Mikael (2006): ”Ei pidä syyttää peiliä, jos kuva ei miellytä” – Kirjastojen käyttötutkimushanke – Helsingin yliopiston kirjastojen yhteishanke 2004 – 2006. Hallinnon julkaisuja 27/2006, Helsingin Yliopisto, ISBN 952-10-3325-8 (PDF).

Tietoa kirjoittajista:

*Laitinen, Markku, suunnittelija
Kansalliskirjasto
email. markku.laitinen@helsinki.fi*

*Vakkari, Mikael, suunnittelija
Kansalliskirjasto
email. mikael.vakkari@helsinki.fi*