

# Asiakaskyselyllä kehittämisideoita kansallisiin kirjastojen verkkopalveluihin

Jaana Koivisto-Nieminen

*Elokuun alusta lähtien voimassa olleen uuden yliopistolain mukaan Kansalliskirjaston tehtäviin kuuluu palvelujen tarjoaminen kaikille kirjastosektoreille. Yhteistyötä kirjastojen kanssa on edistetty muun muassa säännöllisillä kehittämiskokouksilla, joihin Kansalliskirjaston edustajien lisäksi osallistuvat kirjastosektoreiden neuvostojen puheenjohtajat ja sihteerit. Toinen merkittävä avaus palvelutarpeiden ja asiakastyytyvyyden selvittämiseksi oli keväällä 2006 toteutettu asiakaskysely.*

**K**irjastoverkkopalvelut tarjoavat kansallisten tietokantojen käyttömahdollisuuden, verkkoaineistojen hankinnan FinELib-konsortion kautta, kirjastosovelluskehitystä, sekä muita kirjastoverkon keskitettyyn palvelukokonaisuuteen valitsemia palveluja (ks. kuvio 1). Näitä Kansalliskirjaston palveluja haluttiin tutkia asiakaskyselyllä, johon osallistui yli sata kirjastoa kaikilta kirjastosektoreilta.

Kyselyn kohteena oli kirjastojen henkilökunta. Kyseessä oli ensimmäinen tässä laajuudessa kirjastoille toteutettu kysely, jossa kartoitettiin asiakkaiden mielipidettä kaikkien palvelujen tasosta ja niihin liittyvistä kehittämistoiveista.

**Kuvio 1.** Kirjastoverkkopalvelut

#### **Korkeatasoisten tietoaaineistojen saanti**

- Tietokannat (Fennica, Viola, Arto, Linda, Vesa, jne.)
- Verkkoaineiston hankinta (FinELib)

#### **Digitaalisen kirjaston palvelu- ja työympäristö**

- Digitaalisen kirjaston ohjelmistot (Voyager, Metalib, EnCompass)
- Standardien ja formaattien kehittäminen ja niistä tiedottaminen

#### **Kirjastotoiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus**

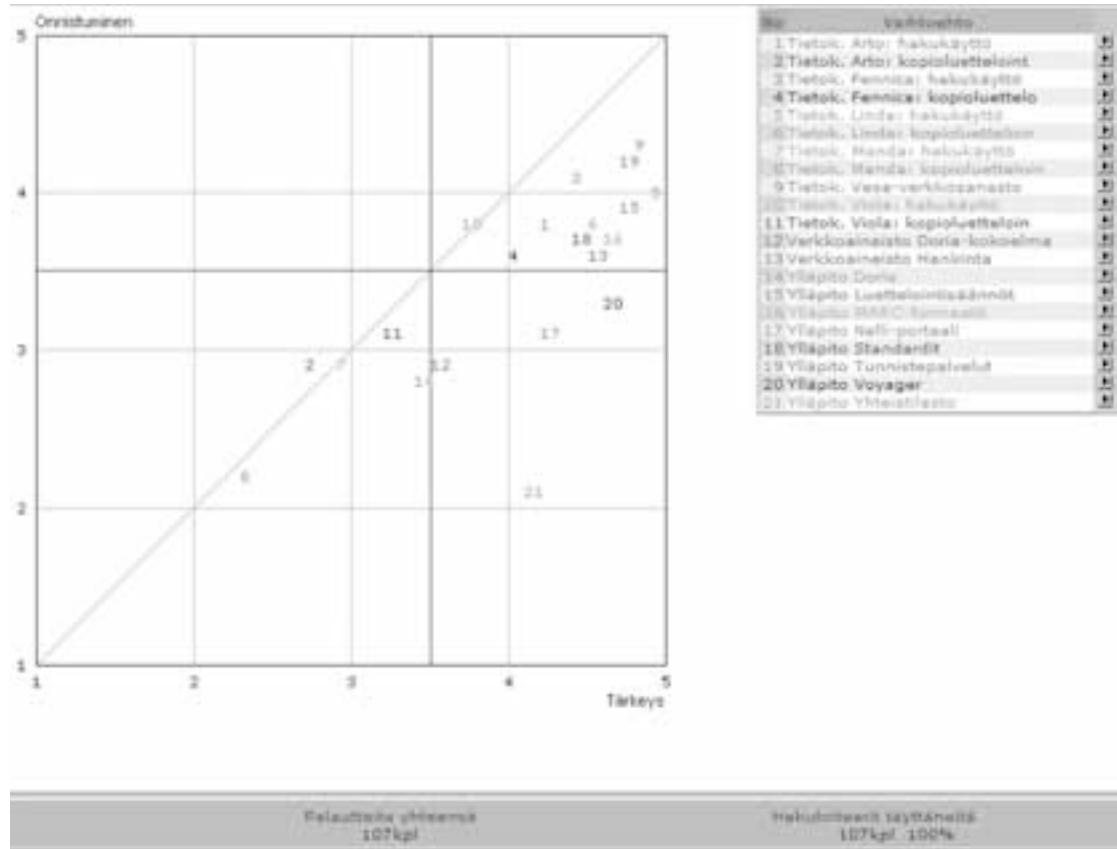
- Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto KITT

## Tiedotusta ja keskustelua kaivataan

Kysymykset laadittiin Kansalliskirjaston työryhmässä, johon kuului kirjastoverkkopalveluiden edustajia. Lisäksi kyselyluonnosta käsiteltiin kirjastosektoreiden edustajien kanssa, ja sovittiin samalla kyselyn organisoinnista. Alun perin oli ajatuksena lähettää kysely monille henkilöille saman kirjaston sisällä ja saada näin vastauksissa esiin erilaisia näkökulmia työtehtävistä riippuen. Lopulta päädyttiin kuitenkin ratkaisuun, jossa työntekijöiden mielipiteet kerättiin kirjastossa yhteen ja vastauksia lähetettiin vain yksi kirjasto kohden.

Keväällä toteutetun kyselyn vastausprosentti oli 45. Sen tuloksia voidaan pitää positiivisina, sillä palvelut koettiin hyvin tärkeinä ja tyytyväisyys eri palveluihin oli kaiken kaikkiaan korkea. Kaikkien sektorien yhteenlasketuissa tuloksissa neljä palvelua sijoittui ns. ”kriittiset tekijät”-osioon nelikentän oikeaan alalaitaan (ks. kuvio 2). Kolmen palvelun kohdalla tyytymättömyys kohdistui keskitetysti hankittujen ohjelmistojen puutteisiin ja toiminnallisuuteen. Nelikentän oikean ylälaidan ”menestystekijät”-osioon taas sijoittuivat muun muassa FinELib-aineistohankinta, standardointi-

**Kuvio 2** Nelikenttäanalyysi / kaikki kirjastot (Kansallisia kirjastoverkko-palveluita koskeva asiakas-kysely 5/2006)



ja formaattityö sekä kaikki tietokannat Mandaa lukuun ottamatta.

Kyselyssä nousi merkittävänä asiana esiin se, että ohjelmistojen kehittämisestä ja myös muista palveluista on tiedotettava enemmän ja käytävä avoimempaa keskustelua kirjastosektoreiden kanssa.

### **Yhteistilastossa suurin kehittämistarve**

Kyselyn tulosten pohjalta laadittiin toimenpideohjelma yhdessä kirjastosektoreiden edustajien kanssa. Tulosten perusteella kaikkein suurin kehittämistarve on tieteellisten kirjastojen yhteistilastossa (KITT).

Toimenpideohjelmassa sovittiinkin KITT-järjestelmän tunnuslukutarpeen kartoituksesta. Tällä hetkellä tunnuslukuja on hyvin paljon, ja niitä pyritään karsimaan. Toisaalta joitain olennaisia tunnuslukuja täytyy ehkä lisätä. KITT:in toiminnallisuutta on jo parannettu kevään aikana, ja seuraavaksi toivotaan asiakaskirjastoilta palautetta siitä, onko näistä parannuksista ollut hyötyä käytännössä. KITT-järjestelmän kehittämisestä on kirjoitettu toisaalla tässä numerossa.

### **Yhteistietokannat kansalaiskäyttöön**

Toisena tärkeänä asiana tuli kyselyssä esille yhteistietokantojen vapaa kansalaiskäyttö. Kehittämis-

toiveita kysyttäessä monessa vastauksessa toistui toive Lindan ja Arton muuttumisesta maksuttomiksi Fennican ja Violan tapaan. Asiaa on jo ehdotettu Kansalliskirjasto 2002 seurantaryhmän raportissa, ja rahoitusta ollaan neuvottelemassa seuraavan kolmivuotiskauden aikana. Kansalliskirjasto on antanut aiheesta esityksen opetusministeriölle syyskuussa.

Kyselyyn oli liitetty runsaasti viestintään liittyviä kysymyksiä, ja vastausten joukosta tuli esille muun muassa ehdotus Kansalliskirjaston oman tiedotuspalstan perustamisesta Kirjastolehden. Idea on jo edennyt Kirjastolehden kanssa käydyissä neuvotteluissa, ja jatkossa kirjastoverkkopalvelut ja Kansalliskirjaston ajankohtaiset asiat tulevat olemaan lehdessä näkyvämmiin esillä.

Muut asiakaskyselyn pohjalta esiin nousseet kehittämiskohteet liittyivät Nellin käyttöliittymään ja Kansalliskirjaston järjestämään koulu-

tukseen. Jälkimmäiseen liittyen tuli paljon toiveita, ja muun muassa luettelointikoulutusta toivottiin lisää. Nellistä tehtiin keväällä erillinen asiakaskysely, ja portaaliin tehdään sen pohjalta parannuksia.

Idea Manda-tietokantaa vastaavan palvelun kehittamisestä Nelliin nousi myös esille kyselyn tuloksia läpikäytessä. Olisi mahdollista luoda pikahakusetti maakuntakirjastojen luetteloista, ja tätä mahdollisuutta mietitäänkin yhdessä yleisten kirjastojen kanssa.

### **Kyselyohjelmisto testattavana**

Asiakaskysely toteutettiin verkkokyselynä Optimix-järjestelmällä, jota on käytetty asiakastytyväisyyden mittaukseen monissa suurissa organisaatioissa niin yksityisellä kuin julkisellakin sektorilla. Järjestelmän etuna on tulosten selkeä havainnollistaminen.

Tuloksia varten järjestelmässä on valmiina muutamia esittämistapoja: tyytyväisyys prosentina mitattuna, kuiluanalyysi, nelikenttäanalyysi, jne. Tulokset saa näkyviin myös eri muuttujilla rajattuina, esimerkiksi asiakasryhmittäin. Erilaisia näkymiä voidaan rakentaa kyselykohtaisesti.

Väline soveltuu hyvin kyselyihin, joilla pyritään saamaan kokonaiskuva palvelun laadusta asiakkaiden näkökulmasta sekä siitä, miten he toivoisivat sitä kehitettävän. Tällainen rakenne on myös LibQUAL+ -kyselyssä, jota monissa kotimaisissa kirjastokyselyissä on käytetty pohjana.

Yksittäisten palveluiden asiakastyytyväisyydestä saa nopeasti kokonaiskuvan kuilu- ja nelikenttäanalyysien avulla. Ne kertovat muun muassa, onko palveluun panostettu riittävästi (tärkeys vs. onnistuminen). Avointen vastausten ansiosta on mahdollista päätellä, millaisia perusteita tulosten takana on.

Samalla järjestelmätoimittajalla on olemassa myös sovellus avointen vastausten käsittelyä varten, mutta toteutetussa kyselyssä luokittelimme ja analysoimme ne itse. Taustamuuttujilla tehtäviä rajauksia voi tehdä myös avoimiin vastauksiin.

### **Kirjastoille yhteiset asiakaskyselyt?**

Amkit-konsortio on käyttänyt samaa järjestelmää molempiin yhteisiin asiakaskyselyihinsä. He ovat kilpailuttaneet eri järjestelmiä ja päätyneet molemmilla kerroilla Optimixin sovellusvuokraukseen. Kansalliskirjastossakin päädyttiin sovellusvuokraukseen ohjelman hankkimisen si-

jasta, sillä tämä todettiin hyväksi tavaksi testata järjestelmää.

Kirjastosektorit ovat olleet kiinnostuneita rakentamaan yhteistyötä asiakaskyselyjen kehittämisessä, sillä esimerkiksi yliopistokirjastojen ja ammattikorkeakoulujen kirjastojen tekemät asiakaskyselyt eivät poikkea paljonkaan toisistaan. Jatkossa digitaalisen kirjaston ohjausjärjestelmään kuuluva vaikuttavuuden arviointiryhmä pohtii, voisivatko eri kirjastosektorit käyttää kyselyissään joitain samoja kysymyksiä. Lisäksi on tarkoitus arvioida, pitäisikö pyrkiä käyttämään samaa kyselyohjelmistoa.

Koko kirjastosektoria koskevat kyselytutkimustulokset antaisivat lisävälineen koko kirjastoverkon vaikuttavuuden arviointiin. Kansainvälisten vertailukohtien etsiminen on myös tavoitteena.

Kirjastoverkkopalveluita koskevasta kyselystä on saatu paljon apua asiakaskirjastojen mielipiteiden kartoittamiseen ja ideoita palveluiden kehittämiseen. Kyselyn avulla syntyi kokonaiskuva kirjastoverkkopalveluiden nykytilasta, ja jatkossa joka toinen vuosi tehtävä kysely tulee antamaan tietoa myös kehittämistoimenpiteiden vaikutuksista. 📖

### **Tietoa kirjoittajasta:**

*Jaana Koivisto-Nieminen, suunnittelija,  
Kansalliset kirjastoverkkopalvelut,  
Kansalliskirjasto  
email. jaana.koivisto-nieminen@helsinki.fi*