

Kirjastoverkkopalvelujen palvelukysely 2014

Asiantuntijaseminaari 29.4.2014

Anna Niemelä



KANSALLISKIRJASTO - Kirjastoverkkopalvelut

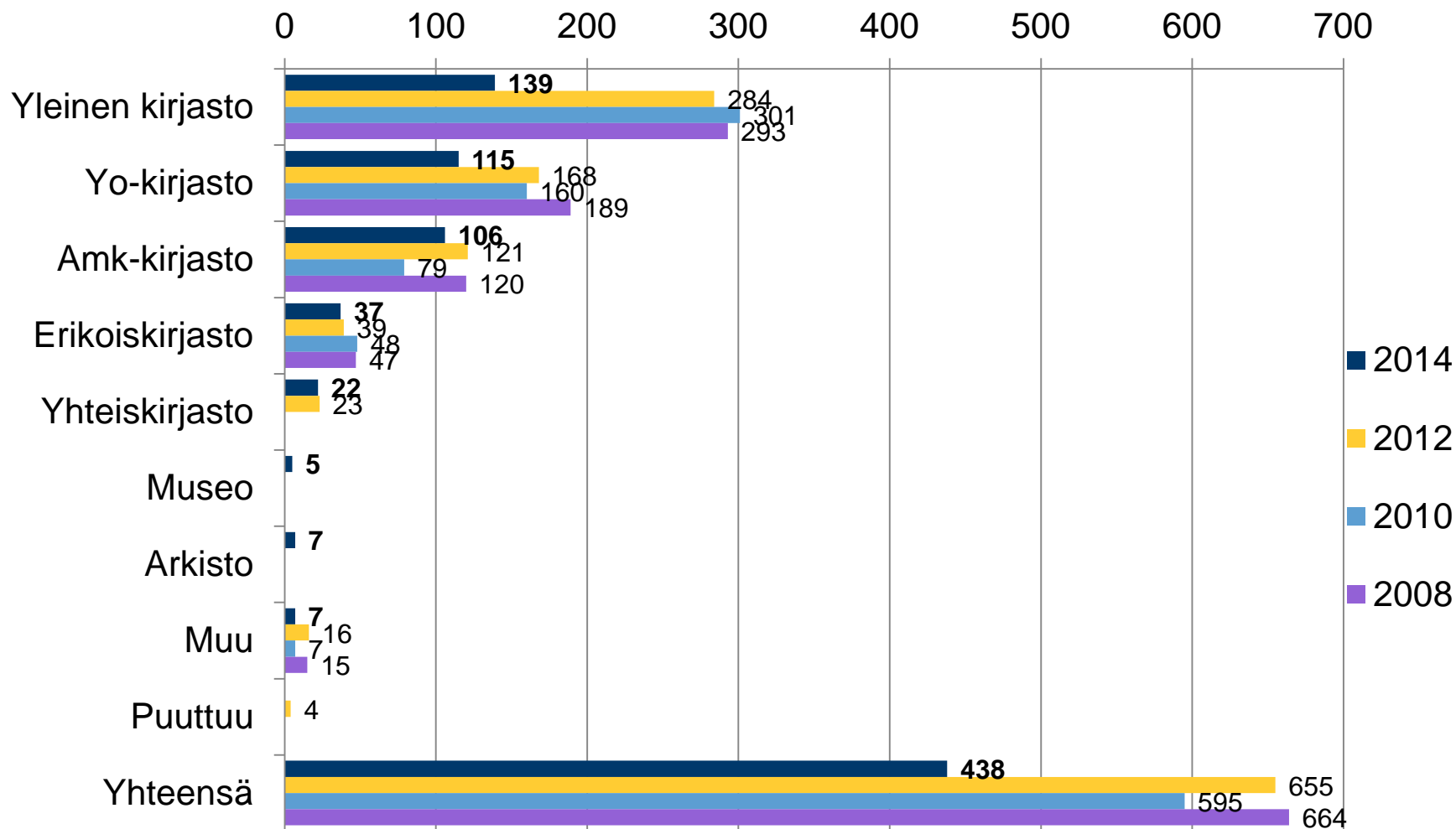
Palvelukyselyn tarkoitus

- Kehittämisen väline
 - asiakastyytyväisyyden kartoittaminen
 - tieto asiakastyytyväisyyden muutoksista ja kehitystrendeistä
 - toiminnan arviointi ja kehittäminen tiedon pohjalta

Kyselyn toteuttaminen

- Toteutettiin viidettä kertaa, aiemmat 2006, 2008, 2010 ja 2012
- Aineisto kerättiin verkkolomakkeella 3.-31.3.2014
- Aiheet
 - KVP:n palveluperiaatteiden toteutuminen
 - palvelujen hyödyllisyys, tärkeys ja onnistuminen
 - palvelujen kehittämisen tarpeet
 - viestintä ja vuorovaikutus
- Vastaajamäärä laski selvästi edellisistä vuosista, erityisesti yleisillä kirjastoilla

Vastaajamäärä sektoreittain 2008-2014



Palveluperiaatteiden toteutuminen

- Väittämien arviointi asteikolla 1-4, jossa 1= ei pidä lainkaan paikkansa, 4 = pitää täysin paikkansa
- Keskiarvojen valossa arviot ovat saman suuntaisia sektorista riippumatta:
 - KVP on luotettava ja ammattitaitoinen, palveluja kehitetään innovatiivisesti
 - selkeydessä, vaikutusmahdollisuuksissa ja asiakkaiden tarpeiden tuntemuksessa on kehittämistä.
 - ei suuria muutoksia verrattuna edellisiin kyselyihin

Palveluperiaatteiden toteutuminen, keskiarvot (1 = ei pidä paikkansa lainkaan, 4 = pitää täysin paikkansa)



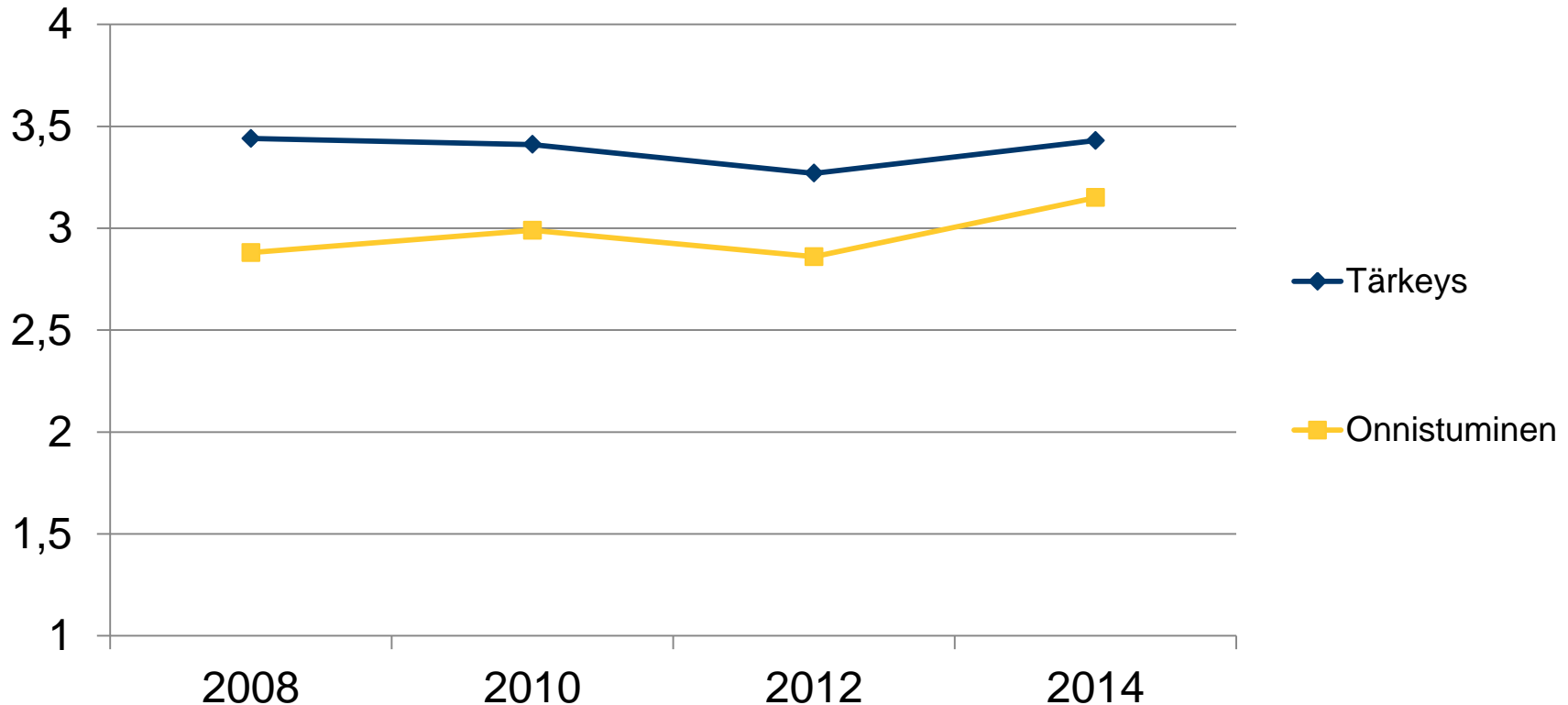
Viestintä

- Asiakkaiden tiedonsaanti on kyselyn valossa vähitellen parantunut vuosien 2008-2014 aikana
- Tyytyväisyys **yhteisten palvelujen** tiedotukseen on kaikilla sektoreilla suurempaa kuin **hankkeiden** – kuten edellisessä kyselyssäkin
- Palvelu- ja hankekohtaiseen tiedotuksen arviot suurin piirtein ennallaan
- Sektorien erot tyytyväisyydessä vaihtelevat palveluittain

Palvelujen tärkeys ja onnistuminen 2014

- 90 % palveluista arvioitiin keskimäärin **tärkeiksi tai melko tärkeiksi**
- Kaikkia viime kyselyssä mukana olleita palveluita pidettiin joko yhtä tärkeinä tai tärkeämpinä kuin 2012
- 85 % palveluista arvioitiin **melko tai erittäin hyvin onnistuneiksi**
- Kaikkien palvelujen keskiarvot paranivat
- Eniten kohentuneet keskiarvot
 - Kirjastojärjestelmät
 - Nelli
 - Arton ja Violan poimintaluettelointi

Kaikkien palvelujen tärkeyden ja onnistumisen keskiarvo* 2008-2014



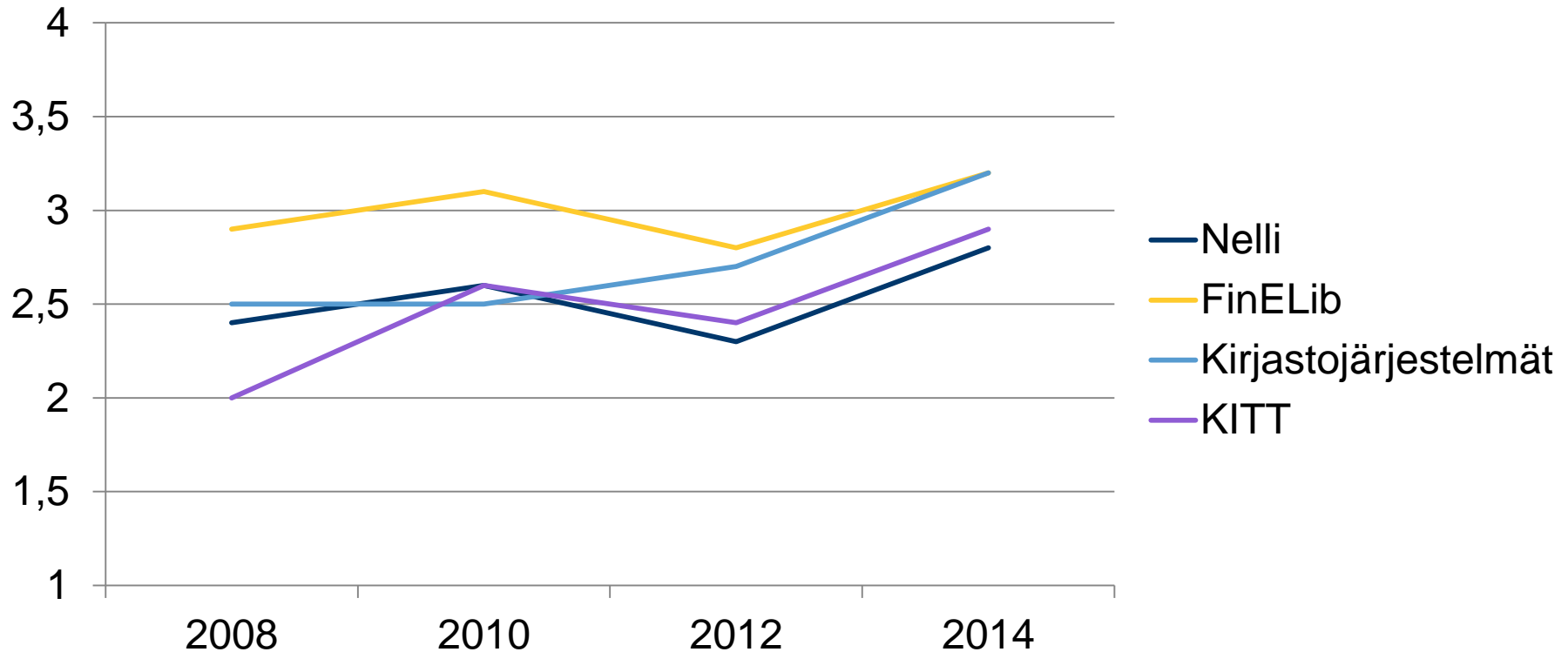
1 = ei lainkaan tärkeä, 4 = erittäin tärkeä
1 = huonosti, 4 = erittäin hyvin

* Painotettu
vastaajamäärällä

Kuiluanalyysin (tärkeyden ja onnistumisen erotus) valossa:

- Palvelut, joita pidetään tärkeinä ja joissa on eniten kehittämisen varaa, ovat
 - Kirjastojärjestelmät (kuilu -0.7)
 - Finna (-0.7)
 - FinELib (-0.5)
 - Nelli (-0.5)
 - Formaattipalvelut (-0.5)
 - Asiasanastot, ontologiat ja nimiauktoriteetit (-0.5)
- Tyytyväisyys kirjastojärjestelmiin, FinELibiin ja Nelliin on kuitenkin **parantunut selvästi** ja formaattipalveluihin hiukan

Palvelujen onnistumisen keskiarvot 2008-2014: Nelli, FinELib, kirjastojärjestelmät & KITT



Tulosten käsittely

- Koosteraportti verkkosivuilla 28.4., sektorikohtaiset tulossa
- Täydentävää aineistoa kerätään toukokuun aikana
- Loppuraportti ja toimenpideohjelma palvelujen kehittämiseksi julkaistaan verkossa viikolla 24
- Palautteisiin ja kysymyksiin vastataan verkkosivuilla
- Kyselyn tuloksia ja toimenpideohjelmaa käsitellään asiakkaiden kanssa mm. ohjausryhmien kokouksissa
- Toimenpideohjelmaa seurataan ja toimenpiteiden toteutumista arvioidaan säännöllisesti

Toimenpideohjelma 2012

- 6 kokonaisuutta
 - Palvelukokonaisuus, ydinpalvelut ja palveluista viestiminen
 - Palvelukokonaisuuden arviointi
 - Vuorovaikutus ja asiakkaiden osallistaminen
 - Kirjastojärjestelmät
 - Nelli
 - FinELib
- Kaikki linjatut toimenpiteet ovat joko toteutettu tai käynnissä
- Arviot onnistumisesta seuraavan toimenpideohjelman yhteydessä

Lisätietoa KVP:n palvelukyselyistä

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/palvelukysely2014.html>

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/asiakaskyselyt.html>

Anna.niemela@helsinki.fi