

Kirjastopalveluja kehitetään asiakasta kuunnellen

Matti Raatikainen & Riitta-Liisa Leskinen & Saija Nieminen & Ulla Nygrén
& Tua Hindersson-Söderholm

LibQUAL+™ on kirjastoja varten luotu kansainvälinen asiakastyytyväisyyskysely, jolla mitataan kirjastopalvelujen laatua selvittämällä asiakkaiden mielipiteitä, odotuksia ja havaintoja. Laatua ei mitata pelkästään mittaamisen vuoksi vaan tarkoitus on parantaa palveluja saadun tiedon perusteella.

Tänä vuonna kyselyn toteutti viisi suomalaista yliopistokirjastoa: Helsingin kauppakorkeakoulun kirjasto (HSE), Svenska Handelshögskolanin kirjasto (Hanken), Taideteollisen korkeakoulun kirjasto (TaiK), Teknillisen korkeakoulun kirjasto (TKK) ja Turun kauppakorkeakoulun kirjasto (TSE). Kirjastojen tavoitteena on tehdä LibQUAL-kyselystä yksi laatutyön välineistä.

LibQUAL-asiakaskysely

LibQUALia käytettiin ensimmäisen kerran Yhdysvalloissa vuonna 2000. Se on syntynyt liike-elämässä yleisesti käytetyn SERVQUAL-kyselyn pohjalta. Myöhemmin käyttö on laajentunut: kysely on käännetty 12 kielelle ja toteutettu 17 maassa. Vastauksia saadaan vuosittain maailmanlaajuisesti n. 200 000. LibQUAL-kysely on maksullinen.

Suomessa kyselyn toteuttivat ensimmäisinä vuonna 2006 HSE ja Hanken. Kysely tehtiin yhdessä eurooppalaisten kauppakorkeakoulukirjastojen konsortion kanssa. Vuoden 2006 kyselyä varten kysely käännettiin suomeksi.

Ruotsinkielinen käännös oli jo olemassa naapurimaamme kirjastojen ansiosta. Kaikki kyselyn käännökset tarkastetaan aina emo-organisaatio ARL:ssa (*Association of Research Libraries*) kääntämällä ne takaisin amerikanenglanniksi ja katsomalla muuttuiko sisältö.

LibQUAL-kyselyssä on 22 ydinkysymystä ja niiden lisäksi joitakin yleiseen tyytyväisyyteen ja informaatiolukutaitoon liittyviä kysymyksiä. Jo-

kaisen kysymyksen kohdalla kysytään kolme asiaa: 1) mikä on vastaajan mielestä ko. asiassa alin taso jonka hän vielä voi hyväksyä, 2) mikä on hänen toivomansa taso ja 3) mikä on hänen havaitsemansa taso eli minkä tasoista palvelua kirjasto tässä asiassa tarjoaa.

Taustatietojen saamiseksi kysytään myös joitakin demografisia tietoja kuten sukupuoli, ikä ja tieteenala. Jokainen vastaaja voi myös antaa sanallista palautetta ja yleensä n. 40 % vastaajista tekeekin niin.

Kirjastojen välinen vertailu toteutuu

LibQUAL toteutetaan web-lomakkeella ja vastaukset tallentuvat kyselyn ylläpitäjän ARL:n palvelimelle. Kyselyn aikana vastausten määrää ja sanallisia palautteita voi seurata reaaliaikaisesti. Kyselyn päätyttyä saadaan numerotulokset Excel-taulukossa jo kyselyn päättymistä seuraavana päivänä.

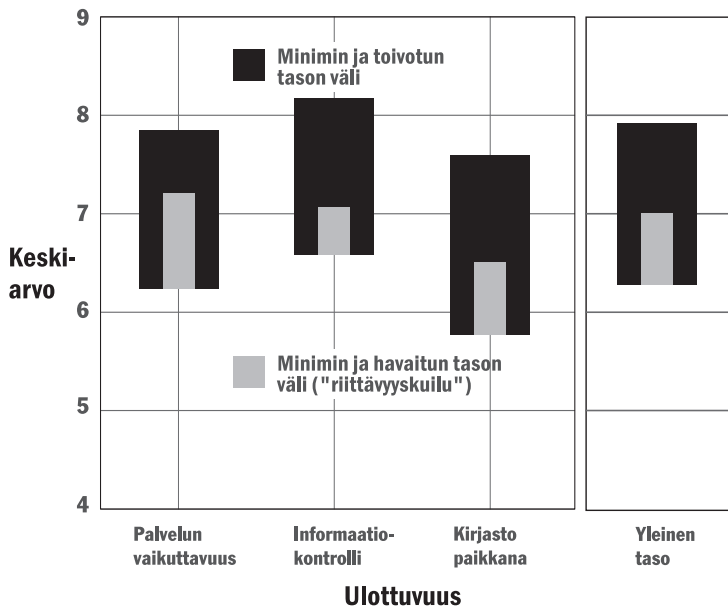
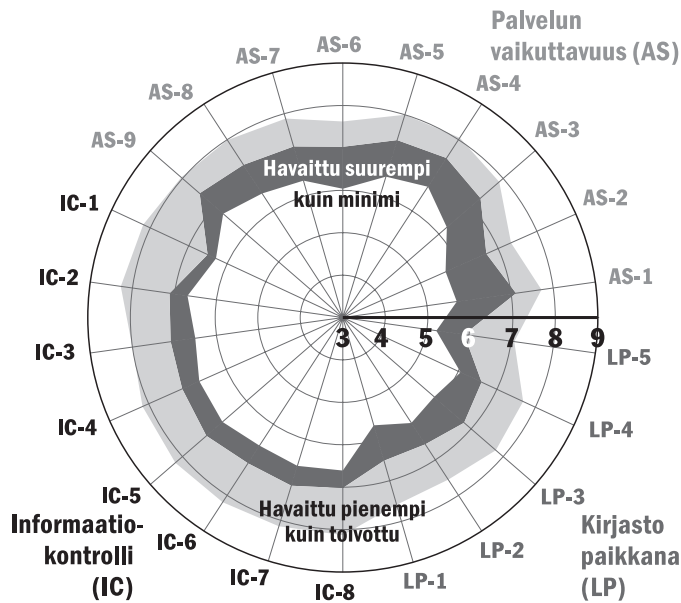
Kahden viikon kuluttua on saatavissa tuloskirja, jossa tulokset on esitetty kaaviona ja taulukoi-

na. Lisäksi on mahdollista saada kyselydata SPSS-muodossa. Järjestelmä arpoo lopuksi vastaajien kesken kirjaston valitsemat palkinnot.

LibQUAL-tulosten kuvallisista esittämistavoista yleisin on *tutkakuvio*. Siinä nähdään samalla kertaa kaikkiin ydinkysymyksiin saatujen vastausten keskiarvot. Samoin nähdään se, kuinka

kaukana asiakkaiden havaitsema palvelun taso on heidän toivomastaan tasosta ja toisaalta kuinka kauas ollaan päästy minimitasosta eli alimmasta tasosta jonka asiakkaat ovat vielä valmiit hyväksymään. Tulokset voi esittää myös *pylväskaaviona*.

Alla esimerkki tulosten esitystavoista.



Vertailu muiden kirjastojen tuloksiin tehdään ns. paremmuuskuilun perusteella. Paremmuuskuiluksi (superiority gap) sanotaan erotusta asiakkaiden toivoman palvelun tason ja heidän havaitsemansa tason välillä. Vertailussa nähdään kuinka kaukana kirjaston tarjoaman palvelun laadun taso on asiakkaiden toivomasta tasosta ja kuinka tämä erotus suhtautuu muiden kirjastojen vastaaviin tuloksiin. Koska kaikkien kyselyyn samana vuonna osallistuneiden kirjastojen tuloskirjat ovat kaikkien käytettävissä, on helppo tehdä kansainvälisiä vertailuja.

Hyvä joukkuesuoritus

Helsingin kauppakorkeakoulun kirjasto tarjosi ensikertalaisille hyvää valmennusta ennen kyselyn toteutusta keväällä 2008. Järjestimme koulutustilaisuuksia, joissa kävimme läpi kyselyn toteutuksen vaihe vaiheelta. Kaikki kirjastot toteuttivat kyselyn itselleen parhaiten sopivana aikana helmi-huhtikuussa. Näin kaikkien yhteenvedot tuloksista olivat analysoitavissa ja vertailtavissa jo toukokuun aikana.

Heti kyselyn jälkeen järjestimme kaksi yhteistä seminaaria suomalaisten osallistujien kesken. Ensimmäisessä tapaamisessa käsitelimme tuloksia yleensä sekä niiden analysointia, tulkintaa ja vertailua. Useamman yliopistokirjaston osallistuminen samaan kyselyyn tuotti hedelmällisen yhteistyön lisäksi mahdollisuuden vertailla eri kirjastojen vastauksia: missä on onnistuttu ja missä palveluissa kullakin on kehittämisen varaa. Parhaat käytännöt ja viisaat kehittämävinkit pantiin jakoon.

Toisessa tapaamisessa kävimme läpi seuraavaa reilun parin vuoden kuluttua toteutettavaa kyselyä. Suomalainen yliopistomaailma poikkeaa jonkin verran yhdysvaltalaisesta, joten esimerkiksi vastaajaryhmien demografisten luokkien osalta toivomme joitakin viilauksia.

Suomalaisen LibQUAL-joukkueen yhteistyöllä pyrimme siis kehittämään kyselyä entistä paremmin suomalaisen kirjastomaailman tarpeisiin unohtamatta myöskään kansainvälisen vertailun tarjoamia ulottuvuuksia.

Suomen joukkueen kokemukset

HSE

Ennen LibQUALia HSE:n kirjastossa oli käytetty itse tehtyjä paperi- ja www-kyselyitä. London Business School suositteli eurooppalaisten kauppakorkeakoulukirjastojen konsortion (EBSLG) jäsenille LibQUALin käyttöä ja osa EBSLG-kirjastoista tekikin sen jo vuonna 2004. HSE lähti mukaan vuonna 2006. Vastauksia suomen- ja englanninkieliseen kyselyyn saatiin yhteensä 1800, vastausprosentti oli n. 16.

Kommentteja luettiin tarkasti ja joihinkin reagoitiin jo saman tien. Tulokset olivat pääosin hyvät: mitään hälyttävää ei ilmennyt. HSE:ssä vertailuja tehtiin, paitsi oman EBSLG-konsortion kirjastoihin, myös muihin eurooppalaisiin ja yhdysvaltalaisiin kirjastoihin. Vertailtavana lukuna käytettiin havaittujen tasojen keskiarvoa.

Toisen kerran HSE osallistui LibQUAL-kyselyyn maaliskuussa 2008. Tälläkin kertaa kutsu lähetettiin kaikille lainausasiakkaille. Vastausprosentti oli aiempaa pienempi, noin 8 %, mutta vastaavuus kirjaston asiakaskunnan rakenteeseen nähden oli hyvä. Aiemmasta kerrasta oppineina pystyimme nyt analysoimaan tuloksia tarkemmin, esim. vastaajaryhmittäin ja vertailemaan kahden kyselykerran tuloksia toisiinsa.

Sanallisten kommenttien analysoinnissa koekeltiin tapaa, jossa jokainen kommentti sijoitettiin aiheensa mukaan jonkin ennalta luodun otsikon alle. Otsikoina käytettiin LibQUALin ydinkysymyksiä. Tällä tavalla toimimalla kommentteista saatiin tukea ja selvennystä kysymyskohtaisiin numerotuloksiin. Kun tulosten perusteella suunnitellaan toimenpiteitä, on helpompi tarttua sanoihin kuin numeroihin.

Hanken

Useina vuosina toteutettujen asiakaskyselyjen jatkeeksi Hanken toteutti LibQUAL-kyselyn vuosina 2006 ja 2008 Helsingin kampuksella. Ensimmäisellä kerralla kysely lähetettiin sekä henkilökunnalle että opiskelijoille. Koska henkilö-

kunnan vastausprosentti oli alhainen, lähetettiin vuonna 2008 kutsu vain opiskelijoille. Vastausprosentti oli vuonna 2006 22,9 ja vuonna 2008 15,9.

Vuoden 2008 tulos kävi suurin osin yksin vuoden 2006 tulosten kanssa. Vastaajat olivat yleisesti ottaen tyytyväisimmillään osiossa ”Palvelun vaikuttavuus” ja kriittisimmillään osiossa ”Kirjasto paikkana”. Kirjaston henkilökunta on vastaajien mielestä luottamusta herättävää, avulias ja ystävällistä.

Kritiikki kirjastotilaa kohtaan oli odotettavissa, koska Hankenilla kaivataan koko ajan lisää ryhmätyötiloja muuttuvien opetusmenetelmien myötä. Tulokseen saattoi myös vaikuttaa kyselyn aikana loppusuoralla oleva tutkinnonuudistus, joka asetti paineita sekä kirjavalikoimalle että kirjastotiloille.

Sanallisia kommentteja saatiin vuonna 2006 124 kappaletta ja vuonna 2008 74. Nämä korreloivat molempina kertoina muiden vastauksien kanssa. Uutta vuonna 2008 oli palaute tiedonhakuvälineiden käyttäjystävällisyydestä. Nelliä kritisoitiin vahvasti.

Osaan kommentteista reagoitiin saman tien, loput käsiteltiin kirjaston asiakaspalvelu- ja tietoresurssi tiimeissä. Nämä ryhmät päättivät kun- ka niihin reagoidaan pitkällä tähtäimellä. LibQUALin myötä olemme selkiyttäneet kotisivullamme olevaa tietoa sekä yhdenmukaistaneet käytäntöjä.

TaiK

TaiKissa on aikaisemmin toteutettu asiakaskyselyjä sekä paperi- että verkkoversioina. Ensimmäisellä LibQUAL-kierroksella TaiKilla ei ollut mahdollisuutta saada kyselyä suomeksi myöhäisen ilmoittautumisen seurauksena, joten kysely toteutettiin vain englanninkielisenä. Osittain tästä johtuen vastausmäärä jäi alhaiseksi ja kyselyyn vastasi 142 kirjaston asiakasta. Lisäksi sanallisia kommentteja tuli 53 vastaajalta.

Suurin osa vastaajista oli kandi- ja maisteritason opiskelijoita. Toiseksi eniten vastaajia kuu-

lui jatko-opiskelijoihin tai akateemiseen henkilöstöön. Suurin osa (101) vastaajista oli Taide- teollisesta korkeakoulusta.

Palvelun vaikuttavuuden suhteen vastaajista suuri osa oli erityisen tyytyväisiä kirjaston kohteliaisiin ja luottamusta herättäviin työntekijöihin. Kirjastoon tilana oltiin myös tyytyväisiä. Kirjasto koettiin tärkeänä paikkana ja sen tilat viihtyisinä.

Tietoaineistojen ja tiedonhallinnan osalta vastaajat tuntuivat arvostavan eniten itsenäisiä tiedon käytön mahdollisuuksia, mutta sähköisten aineistojen etäkäyttömahdollisuus koettiin heikoksi. Lisäksi tietoaineistojen ja tiedonhallinnan suhteen kirjaston tasossa on toivomisen varaa. Näihin osa-alueisiin tullaan kiinnittämään erityistä huomiota lähitulevaisuudessa.

Sanalliset palautteet ovat usein tällaisten kyselyitten parasta antia. Palautetta saatiin mm. asiakaspalvelusta, aineistoista ja kokoelmista, laitteista, tiloista sekä tästä kyselystä. Kirjasto vastasi kaikkiin sanallisiin palautteisiin ja kokosi vastaukset verkkoon.

TKK

TKK:n kirjastossa on tehty keskenään vertailukelpoisia asiakaskyselyjä vuodesta 1992 lähtien. Verkkomuotoiseen kyselyyn siirryttiin vuonna 2004. LibQUAL- kyselyn tuomat yhdenmukaiset, kansainväliset vertailumahdollisuudet sekä Helsingin kauppakorkeakoulun positiiviset kokemukset vaikuttivat päätökseemme osallistua kyselyyn keväällä 2008.

Kysely toteutettiin TKK:n kuten TaiKin kirjastossa vain englanniksi. Vastauksia saatiin yhteensä 1 938, joten vastausprosentti oli 11,9. Vastaus- ten määrä oli odotettua suurempi, vaikka kyselyn aloittaneista 5 084 asiakkaasta vain 38,1 % vastasi loppuun saakka. Vastaajat antoivat 486 vapaamuotoista kommenttia. Numeerisen tiedon ja saadun palautteen perusteella asiakkaille laadittiin vastine kirjaston kotisivuille. Lisäksi kirjaston tiedotuslehdessä oli artikkeli kyselystä.

Henkilökunnan sitouttaminen aloitettiin jo

ennen kyselyä aktiivisella tiedottamisella. Tulosten saavuttua henkilökunnalle järjestettiin info-tilaisuus, jossa kerrottiin tarkemmin kyselyn tuloksista ja niiden pohjalta suunnitelluista toimenpiteistä. Tyytyväisimpiä TTKK:n vastaajat olivat palvelun vaikuttavuuteen sekä kirjastoon tilana.

Eniten toivomisen varaa oli tietoaaineistossa ja tiedonhallinnassa, joiden suhteen odotuksetkin olivat suuret. Tulosten analysointi ja hyödyntäminen jatkuvat. Benchmarking kyselyyn osallistuneisiin tekniikan alan kirjastoihin voisi olla seuraava askel.

TSE

Turun kaupparkeakoulussa LibQUAL-kysely tehtiin ensimmäisen kerran vuonna 2008. Kysely toteutettiin yhteistyössä markkinoinnin oppiaineen kanssa. Kyselyn pohjalta on valmistumassa pro gradu-tyo. TSE:ssa panostettiin aktiivisesti kyselyn markkinointiin.

Jo muutamaa viikkoa ennen kyselyn käynnistymistä kirjasto ja sen lähellä olevat tilat täyttyivät julisteista ja lentolehtisistä. LibQUAL-kuvio näkyi myös ”mainoksena” kirjaston lattiassa ja asiakaskoneiden taustakuvana. Kyselyn avauduttua verkossa, asiakaspalvelun henkilökunta pukeutui työvuoron alkaessa uuteen virka-asuun: LibQUAL-paitaan.

Kysely toteutettiin suomeksi ja englanniksi. Vastauksia saatiin 486 kpl ja vastausprosentti oli 14,6. Kyselyn aloittaneista 43,8 % teki sen loppuun. Sanallista palautetta (avoimet vastaukset) antoi 39,5 % vastaajista.

Ennen numerotulosten saamista henkilökunta kokoontui puolen päivän seminaariin, jossa sanalliset kommentit ryhmiteltiin kolmea palvelun ulottuvuutta kuvaaviin ryhmiin. Yhdessä mietittiin, mihin toimenpiteisiin kommentit antavat aihetta. Lisäksi verkkosivuille koottiin esimerkkikommentteja vastauksineen sekä laadittiin Usein kysytyjä kysymyksiä -sivusto. Avoimista vastauksista suurin osa (37 %) käsitteli henkilöstön ammattitaitoa, ystävällisyyttä ja palvelualttiutta ja oli lähes yksinomaan kiittävä.

Tuloskirjan valmistuttua perehdyttiin LibQUALin perustana olevaan gap-malliin ja sen tulkitoihin seminaarissa markkinoinnin laitoksen henkilökunnan kanssa. Yleisesti vastaajat olivat tyytyväisimpiä palvelun vaikuttavuuteen ja kirjaston sijaintiin. Havaittu taso ylitti toivotun tason kirjaston sijaintia ja kohteliaisuutta ja asiakkaan yksilöllistä huomioonottamista koskevissa kysymyksissä.

Kehittämiskohteita löytyi eniten tietoaaineistosta, joissa myös toivottu taso oli korkein. Suurimmat erot toivotun ja havaitun palvelutason välillä koskivat ryhmätyötiloja, joita kirjastossa ei ole, sekä etäkäyttömahdollisuuksia ja kirjaston verkkosivuja, jotka oli uudistettu joitakin viikkoja ennen kyselyn tekoa.

Kehittämiskohteet valitaan kirjaston henkilökunnan yhteistyönä ja niiden suunnitelmalliseen parantamiseen sitoudutaan. Tarkoitus on myös tehdä vertailuja mm. pohjoismaisten kaupparkeakoulujen kirjastojen kesken.

Kannattaako jatkaa seuraavallekin kierrokselle?

Asiakaskyselyjä on olemassa muitakin ja mahdollisesti yhtä käyttökelpoisia. LibQUAL on kuitenkin yksi hyvä tapa kerätä sellaista tietoa, jota kirjastot eivät muuten ehkä saisi – siitäkin huolimatta, että kyselyssä havaittiin jonkin verran puutteita ja ongelmia.

Suomalaisten LibQUAL-käyttäjien kokemusten perusteella voidaan jo nyt sanoa jotain kyselyn hyvistä ja huonoista puolista. Hyvää on ensinnäkin se, että kysely perustuu monipuoliseen palvelun laatua käsittelevään tutkimukseen.

Kansallisiin kyselyihin verrattuna hyvää on myös kansainvälisten vertailujen mahdollisuus. Vaikka LibQUAL on maksullinen, sitä voidaan kuitenkin pitää edullisena siihen nähden mitä maksua vastaan saa: vastausten keräämisen ARL:n palvelimelle, ajantasaiset kommentit, tulokset Excel-taulukossa heti kyselyn jälkeen, tuloskirjan taulukoineen ja kaavioineen, muiden osallistujien tulokset ja koulutusta.

LibQUALin huonoin puoli on se, että siihen on työlästä vastata. Keskimääräinen vastausaika on yli kymmenen minuuttia. Kokemusten perusteella vain kolmannes vastaamisen aloittaneista tekee sen loppuun. Tähän saattaa olla tulossa parannus, sillä ARL:ssa on suunniteltu ”LibQUAL Lite”, jossa kukin vastaaja ottaa kantaa ehkä vain viiteen kysymykseen, mutta ne jaetaan koko vastaajajoukon kesken niin, että kaikkiin kysymyksiin saadaan vastauksia.

Yhdenmukaisuuden ja vertailtavuuden kääntöpuolia ovat kyselyn muokkausmahdollisuuksien vähäisyys, ylläpitävän organisaation (ARL) byrokratian hitaus ja demografisten luokitusten sopimattomuus Suomen olosuhteisiin. Muutosten saaminen kyselyyn on vaikeaa ja niiden tekeminen käännöksiin on tarkasti rajoitettu.

Käännösehdotukset on lähetettävä ARL:lle jo kyselyä edeltävän vuoden elokuussa. Demografisissa luokitteluissa ongelmat liittyvät lähinnä asiakasryhmittelyä kuvaaviin termeihin. Eurooppalaiset kirjastot tarvitsisivat erityisesti Bolognan sopimuksen mukaista jaottelua. Tämä asia on kuitenkin korjaantumassa yhteistyössä ARL:n ja eurooppalaisten kirjastojen kanssa.

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeä laadun mittari kaikille kirjastoille, jotka haluavat kehittää toimintaansa asiakkaitaan kuunnellen ja heidän tarpeidensa pohjalta kansainvälisessä ympäristössä. Nähtäväksi jää, kuinka suureksi LibQUAL-joukkueemme kasvaa ennen seuraavaa kierrosta vuonna 2010. 📖

Ydinkysymykset:

Kyselyn 22 ydinkysymystä ovat seuraavanlaiset. Ne on jaettu kolmeen ryhmään: AS = palvelun vaikuttavuus, IC = informaatiokontrolli ja LP = kirjasto paikkana.

AS-1 Asiakkaissa luottamusta herättävät työntekijät

AS-2 Asiakkaiden ottaminen yksilöllisesti huomioon

AS-3 Johdonmukaisen kohteliaat työntekijät

AS-4 Valmius vastata asiakkaan kysymyksiin

AS-5 Työntekijät, jotka tietävät tarpeeksi vastatakseen asiakkaiden kysymyksiin

AS-6 Työntekijät jotka välittävät asiakkaista

AS-7 Työntekijät jotka ymmärtävät asiakkaidensa tarpeet

AS-8 Halu auttaa asiakkaita

AS-9 Luotettavuus asiakkaan palveluongelmien käsittelyssä

IC-1 Sähköisten aineistojen tarjoaminen käytettäväksi kotoa tai työhuoneesta käsin

IC-2 Kirjaston www-sivut, jotka antavat minulle mahdollisuuden löytää tietoa itse

IC-3 Painettu kirjastoaineisto, jota tarvitsen työssäni

IC-4 Tarvitsemani sähköiset tiedonlähteet

IC-5 Nykyaikaiset laitteet jotka mahdollistavat helpon pääsyn tarvitsemaani tietoon

IC-6 Helppokäyttöiset työkalut, joiden avulla voin löytää asioita omatoimisesti

IC-7 Tiedon saattaminen helposti saataville itsenäistä käyttöä varten

IC-8 Painetut ja/tai sähköiset lehtikokoelmat joita tarvitsen työssäni

LP-1 Kirjaston tilat, jotka houkuttelevat opiskelamaan ja oppimaan

LP-2 Hiljainen tila omaan työskentelyyn

LP-3 Mukava ja houkutteleva sijainti

LP-4 Rauhallinen, suojaisa paikka opiskelua, oppimista tai tutkimusta varten

LP-5 Tilat ryhmätyöhön ja –opiskeluun

Tietoa kirjoittajista:

Matti Raatikainen, kirjastonhoitaja,

Helsingin kaupparkeakoulun kirjasto,

email. matti.raatikainen@hse.fi

Riitta-Liisa Leskinen, informaattikko,

Taideteollisen korkeakoulun kirjasto,

email. riitta-liisa.leskinen@taik.fi

Saija Nieminen, kirjastosihtööri, Teknillisen korkeakoulun kirjasto,

email. saija.nieminen@tkk.fi

Ulla Nygrén, kirjasto-tietopalvelun johtaja,

Turun kaupparkeakoulun kirjasto,

email. ulla.nygren@tse.fi

Tua Hindersson-Söderholm, Svenka

handelshögskolans bibliotek

email. tua.hindersson-soderholm@shh.fi