

Kaksisuuntainen peili

Viikin tiedekirjaston asiakaskyselyt 2003

[02/04](#)

Asiakaskysely ei ole vain asiakaskysely. Siitä voi tehdä sen, mitä haluaa. Kyselystä ja palautteista saa peilin, josta on mukavaa – tai vähemmän mukavaa – tarkastella omaa kuvaansa. Hyvä tarkoitus, kiinnostus asiakkaan tarpeita kohtaan muuttuu piilevästi kiinnostukseksi omaa itseä kohtaan. Kyselyt ja siihen liittyvät järjestelyt ovat aina myös viesti asiakkaille palvelujen tarjoajan imagosta ja toimintakulttuurista. Ensisijaisesti kyselyjen päämääränä on tietysti saada selville palvelujen käyttäjien mielipiteitä, arvioita ja ajatuksia.

Viikin tiedekirjaston kahdessa asiakaskyselyssä vuonna 2003 halusimme selvittää, miten asiakas kokee paikallispalvelujen, etenkin lainaus- ja neuvontapisteiden palvelun laadun. Pyysimme siitä arvioita viisiportaisella tyytyväisyysasteikolla. Meitä kiinnosti myös, saavatko asiakkaat kaiken tarvitsemansa omatoimisesti ja miten paljon turvaudutaan henkilökohtaiseen palveluun.

Muotoilimme kyselyn kevyeksi ja vähällä vaivalla täytettäväksi. Runsaine avovastausriveineen kysely oli pituudeltaan kaksipuolinen A4. Laadimme kysymykset kirjastotermejä välttämällä. Kyselypäivät näkyivät heti kirjaston ovella värikkäinä mainoksina ja aktiivisina lomakkeenjakajina. Punainen palautepostilaatikko takuulla pysäytti jokaisen kirjastosta poistuvan. Pisteenä i:n päällä oli koko päivän jatkunut karkkitarjoilu. Kirjastomme asiakaskyselyperinnettä oli helppo jatkaa ja uudistaa.

Kurkistus peiliin...

Mitä hiomastamme peilistä sitten näkyi? Yrityksemme asettua asiakkaan asemaan mielestämme onnistui siinä määrin kuin se on mahdollista. Pääsimme kurkistamaan asiakkaiden omaan maailmaan ja prosesseihin. Mutkattomat kysymykset ja kehotukset ("Mikä käynnissäsi oli erityisen onnistunutta?", "Mikä meni pieleen?" ja "Terveisiä kirjastolle") aktivoivat asiakkaat monipuolisiin avovastauksiin, joista riittää evästyksiä kirjaston arkityöhön vaikka millä mitalla.

Asiakkaiden arviot kokonaisuudessaan kertoivat siitä, että meillä ei ole huolta. Suurin osa vastaajista piti palvelua ystävällisenä, asiantuntevana ja riittävän nopeana. Yksittäisiä täysin vastakkaisiakin näkemyksiä esitettiin. Jo pitkään olemme saaneet kiitosta miellyttävästä ympäristöstä, mutta toisaalta tiloissamme on omat ongelmansa, joita on mahdoton korjata. Onnistumisiin kirjataan yleensä vapaan lukupaikan tai tietokoneen käyttöön saaminen, tekniikan toimiminen, kirjan tai muun aineiston löytäminen sekä henkilökohtaisen avun saaminen tarvittaessa. Yleisimmät epäonnistumiset ovat edellisten vastakohtia.

Eräänä tavoitteenamme oli saada vastauksia mahdollisimman paljon. Toisaalta epäilimme kyselyväsymyksen mahdollisesti vaivaavan asiakkaitamme, minkä

vuoksi keveys oli johtotähtemme. Vastauksia tulikin paljon, myös verkossa.

Näimme peilistämme asiakkaat kokonaisina ihmisinä tiedonhankinnan, päivittäisen opiskelun ja tutkimustyön moninaisessa kentässä - iloisina, tyytyväisinä, työteliäinä, ahkerina, helpottuneina, nälkäisinä ja väsyneinä. Saimme vahvistusta ennakko-oletuksellemme, että on tärkeää kuunnella asiakkaiden tarpeita heidän näkökulmastaan. Mielestämme juuri se on onnistuneiden palvelujen lähtökohta.

Kyselypäiviemme pienin, mutta huomiota herättävin keinoin toteutetut järjestelyt todistivat, että suhteellisen vaatimattomillakin keinoilla voi kirkastaa kirjaston imagoa ja päästä vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Nähdäksemme onkin niin, että vaikka kyselyistä ei olemassa olevilla välineillä juurikaan saatu tieteellisyyden mittapuun täyttäviä tuloksia, laatimamme kyselyn merkitys on laajempi. Se on osa kirjaston henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistä toimintailmapiiriä, jossa toteutuu tärkeä arvomme asiakaskeskeisyys.

Vuorovaikutusilmapiiriin kuuluu myös asiakkaille annettava kyselypalaute, jossa kerrotaan toimenpiteistä, joihin on ryhdytty saadun palautteen perusteella. Ja mitä tulee kyselyn laatijoiden aikomukseen välttää kirjastotermejä: vastaajapalkintona mainostettu **Ilmainen tiedonhaku** sai monet ihmettelemään, **Mikä se on?**

Marja Moisio
tietoasiantuntija
marja.moisio@helsinki.fi
Viikin tiedekirjasto

Eeva-Liisa Viitala
kirjastoamanuenssi
eeva-liisa.viitala@helsinki.fi
Viikin tiedekirjasto