

Kirjastoverkkopalveluiden ulkoinen arvointi

TAVOITTEET

TOTEUTUS

TULOKSET

TOIMENPITEET

- Mitkä ovat Kansalliskirjaston **toimintaympäristössä** organisaatioasiakkaiden palvelutarjontaan vaikuttavia **keskeisiä muutostekijöitä**?
 - Missä määrin Kansalliskirjaston nimetyt palvelut (erit. FinElib, Finto, Melinda, Finna, julkaisuarkistopalvelut, kirjasto-järjestelmäpalvelut, KIT2) **vastaavat organisaatioiden tarpeisiin**?
 - Miten Kansalliskirjasto voisi
 - paremmin tukea organisaatioasiakkaitaan tuottamaan arvoa **loppukäyttäjille**?
 - uudistaa **palvelukyselyään**?
 - uudistaa asiakassuhteiden johtamisen ja yhdessä kehittämisen **toimintamalliaan**?
- **Strateginen painotus**

- Toteuttaja WitMill Oy
 - Menetelmät:
 - Dokumenttianalyysi
 - **Haastattelu**
 - **Verkkokysely**
 - Työpajatyöskentely (Kansalliskirjaston sisäinen)
 - Haastattelut ja kysely helmi-maaliskuussa 2018
 - Haastattelu: Yli 50 haastatellusta 28 oli kirjastoista
 - Kysely: 266 vastaajasta 232 oli kirjastoista
- **Tuloksissa kirjastojen näkemykset hyvin edustettuina**

Toimintaympäristössä tunnistetut muutostekijät

Teknologiset:

- digitalisaatio
- automatisaatio
- integraatiotarve
- käyttäjätarpeet

Taloudelliset:

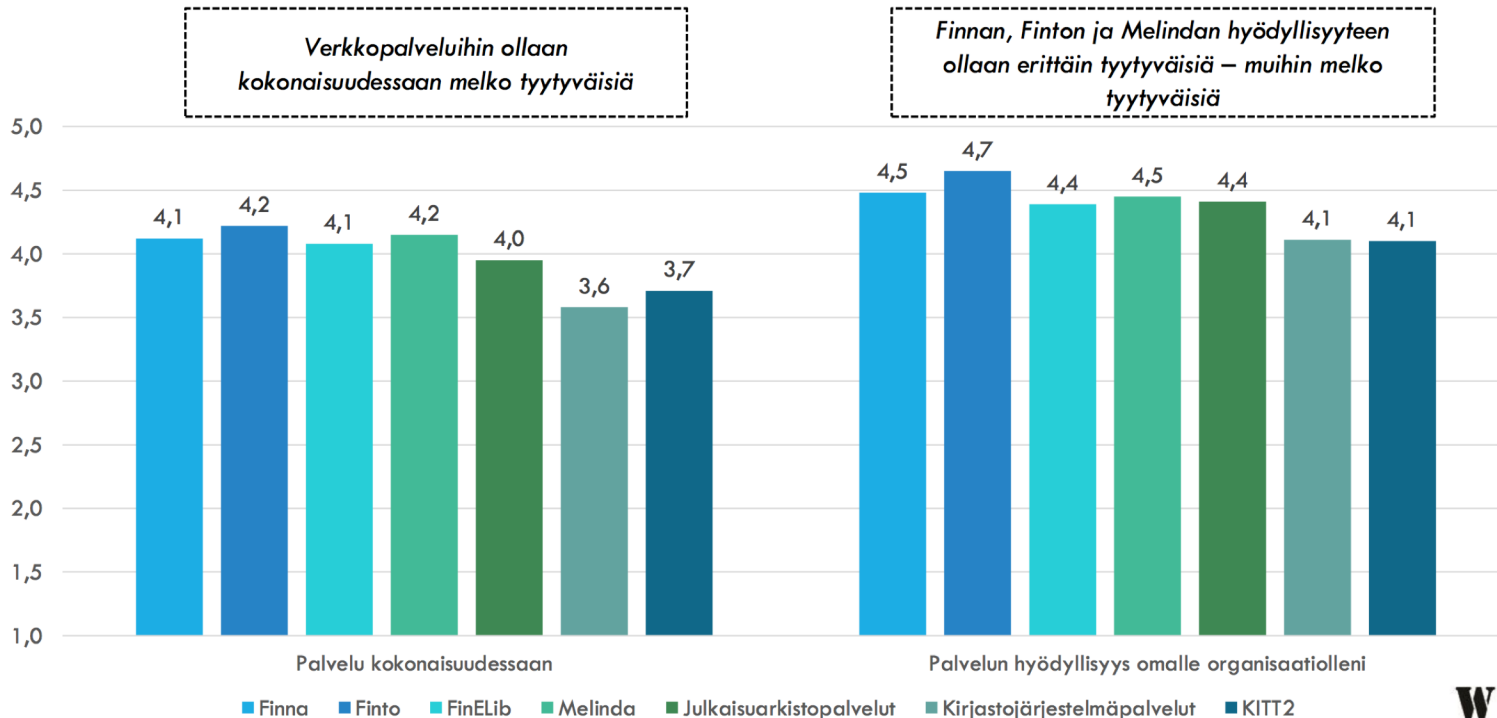
- laadukkaampia palveluja vähäisemmillä resursseilla

Toiminnalliset:

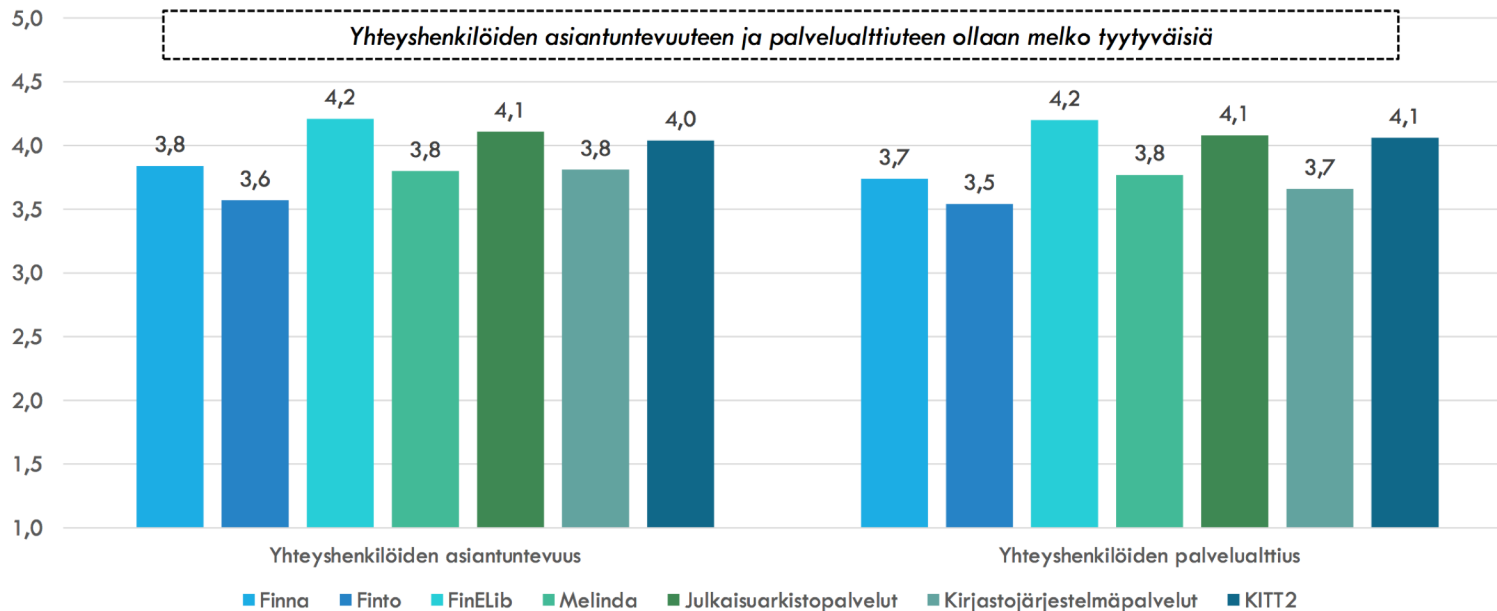
- ketteryys
- rakenteet, lait
- kansainvälisyys
- käyttäjäkeskeisyys

Tulokset: tyytyväisyys palveluihin

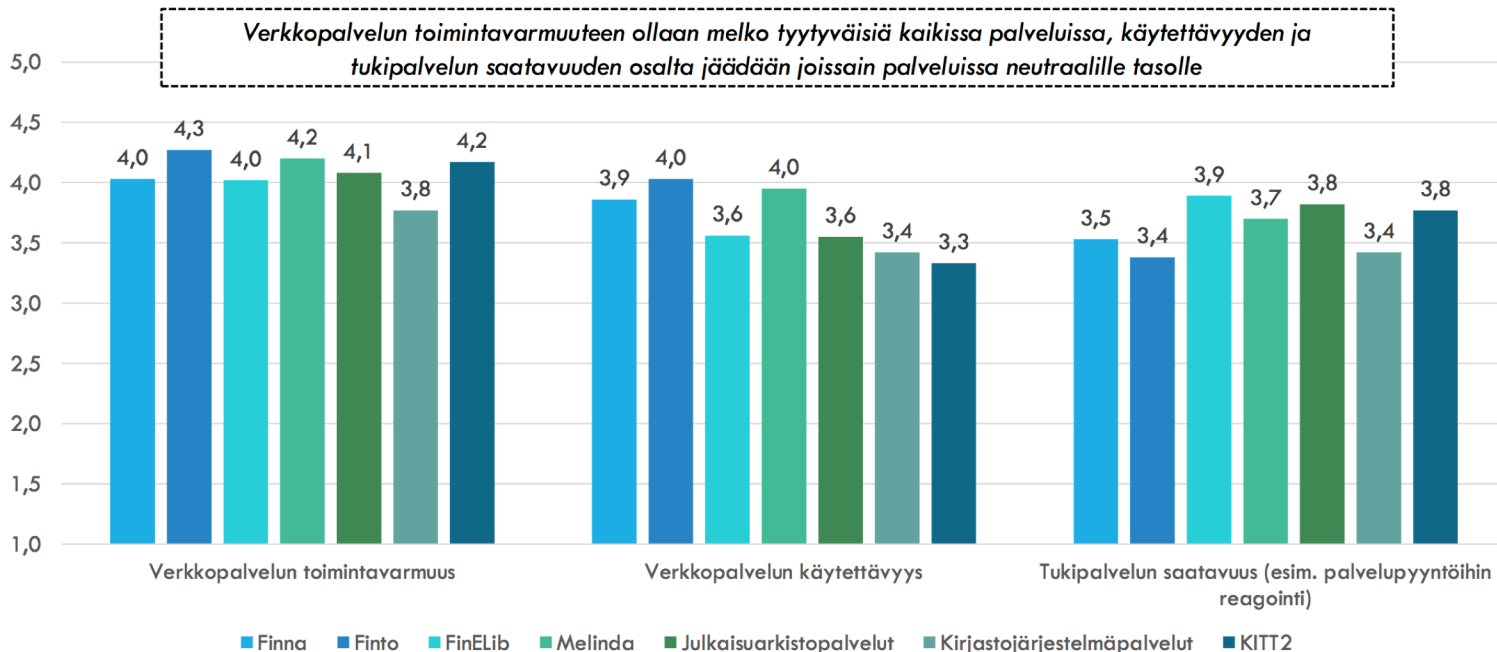
ARVIOI MISSÄ MÄÄRIN OLET TYYTYVÄINEN KANSALLISKIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN 1/3



ARVIOI MISSÄ MÄÄRIN OLET TYYTYVÄINEN KANSALLISKIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN 2/3



ARVIOI MISSÄ MÄÄRIN OLET TYYTYVÄINEN KANSALLISKIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN 3/3



Yhteenveto tuloksista 1/2

- **Arvioinnin tulokset ovat kokonaisuudessaan myönteiset.**
- Palveluiden koetaan vastaavan melko hyvin tavoitteitaan, palveluihin ollaan melko tyytyväisiä, ne koetaan tärkeiksi ja niiden koetaan vastaavan melko hyvin oman organisaation tarpeisiin.
- Suosittelevuindeksi, Net Promoter Score
 - Erinomainen: Finna, Finto ja Melinda
 - Hyvä: FinELib
 - Negatiivinen: kirjastojärjestelmäpalvelu ja KITT2

Yhteenveto tuloksista 2/2

- Vastaajat kokevat, että Kansalliskirjaston verkkopalvelut ovat laadukkaita, niitä kehitetään innovatiivisesti ja ne tuottavat kustannussäästöjä asiakasorganisaatioille.
- Epävarmuus Kansalliskirjastojen verkkopalvelujen jatkuvuudesta koetaan ongelmalliseksi.
- Kansalliskirjastolta toivotaan **innovatiivisempaa, ketterämpää ja hallinnollisesti kevyempää otetta palvelujen kehittämiseen.**

- **Yhteiskehittäminen** - Asioiden avaaminen keskustelulle aiemmin ja keskeneräisempänä.
- **Asiakkuuksien kehittäminen** - Jatkoanalyysi ja asiakkuuksien uudellen ryhmittely.
- **Johtamisen kehittäminen** - Ohjausryhmätoiminnan kehittäminen, kevyen kynnyksen kokeilut.
- **Palveluiden kehittäminen** - Arvioinnin tulosten huomioiminen kehitystyössä.

- **Yhteiskehittäminen, asiakkuuksien kehittäminen ja palveluiden kehittäminen**
 - Jatkoanalyysi
 - Uusi kysely johtajille 10-11/2018
 - Tavoite: palveluiden ja vuorovaikutusmuotojen parempi kohdentuminen
 - **Johtamisen kehittäminen**
 - Idea: ohjausryhmien rinnalle ”pyöreän pöydän” tapaamiset?
- **Uusia toimintatapoja yhdessä kehittäen 2019-**

Kommentteja?

Heli Kautonen
heli.kautonen@helsinki.fi