



WITMILL

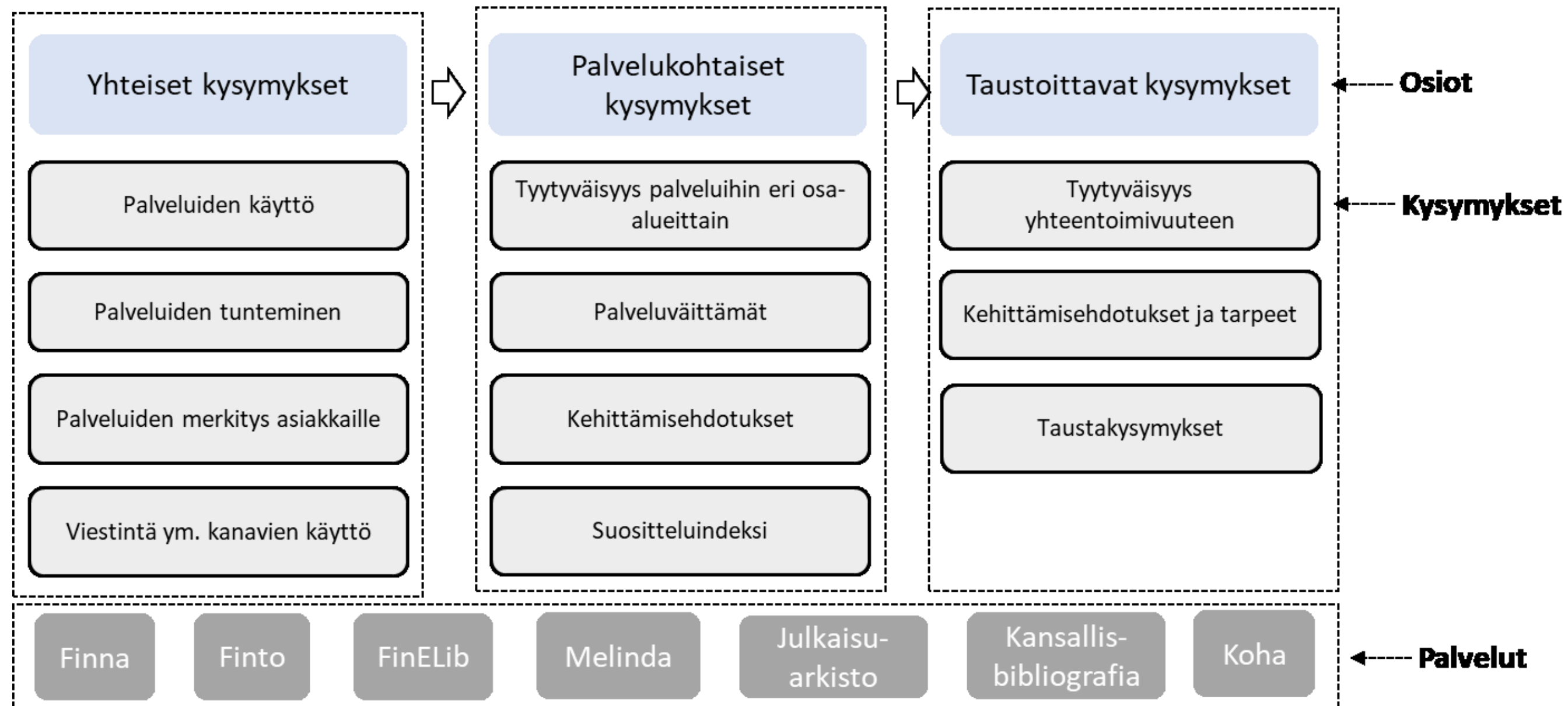
PROJEKTIKUVAUS

Palvelukysely 2020 ja ohjausjärjestelmän arviointi

WitMill Oy

Palvelukysely

KIRJASTOVERKKOPALVELUIDEN ASIAKASKYSELY 2020



Palvelukyselyn toteutus 1/2

KIRJASTOVERKKOPALVELUIDEN ASIAKASKYSELY 2020

- Kansalliskirjasto haluaa arvioida kirjastoverkkopalveluiden osalta 7 palvelun (Finna, Finto, FinELib, Melinda, kansallisbiblografia, julkaisuarkisto, Koha) asiakastytyvääisyyttä vuonna 2020
- Kysely toteutetaan verkkokyselynä vertailukelpoisuuteen pyrkien osin samanlaisena suhteessa alkuvuodesta 2018 toteutettuun kyselyyn
- Muutoksia tehdään jossain määrin kyselyn sisältöön ja sen kohteena oleviin palveluihin
- Kyselyssä arvioidaan mm.
 - palveluiden ja viestintäkanavien käyttöä,
 - missä määrin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin,
 - palveluiden koettua laatua,
 - asiakastytyvääisyyttä palveluiden eri ulottuvuuksiin sekä
 - koettuja kehittämistarpeita
- Rakenne noudattaa sekä ylätasolla että palveluittain aiemman kyselyn rakennetta: 1) Yleiset kysymykset, 2) palvelukohtaiset kysymykset, 3) Taustakysymykset
- Myös palvelukohtaisia erityiskysymyksiä

2. Kuinka hyvin arvioit tuntevasi seuraavat Kansalliskirjaston palvelut?

	En tunne lainkaan	Tunnen huonosti
Finna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FinELib	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Melinda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansallisbiblografia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koha-kirjastojärjestelmäpalvelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Julkaisuarkistopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluiden lähtitulevaisuudessa (seuraavat 0-3 vuotta)? Vastaa vain jos olet käyttänyt palveluita ja olet saanut niistä hyötyä koet voivasi arvioida.

	Erittäin merkityksetön	Melko merkityksetön
Finna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FinELib	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Finto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Palvelukyselyn toteutus 2/2

KIRJASTOVERKKOPALVELUIDEN ASIAKASKYSELY 2020

- Kysely toteutetaan syyskuun puolivälissä
- Kyselykutsu lähetetään Kansalliskirjaston sähköpostikutsuna, jossa on linkki verkkokyselyyn, esim. ti 15.9., vastausaikaa lokakuun ensimmäiselle viikolle
- Analyysi pitää sisällään suorat jakaumat ja ristiintaulukoinnit ja avointen vastausten teemoittelun
- Analyysissä tuloksia verrataan aiemman kyselyn (2018) tuloksiin
- Edellisen kyselyn tavoin osana analyysiä tehdään ristiintaulukoita mm. suhteessa vastaajan palvelutuntemukseen, vastaajien sektoreihin ja vastaajan asemaan organisaatiossa
- Tulokset raportoidaan MS ppt-muotoisena yhteenvetona lokakuun loppuun mennessä

liskirjaston palvelut?

onosti	Tunnen melko hyvin	Tunnen erittäin hyvin
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

luuta omalle organisaatiollesi nyt ja
a vain niiden palveluiden osalta, joiden

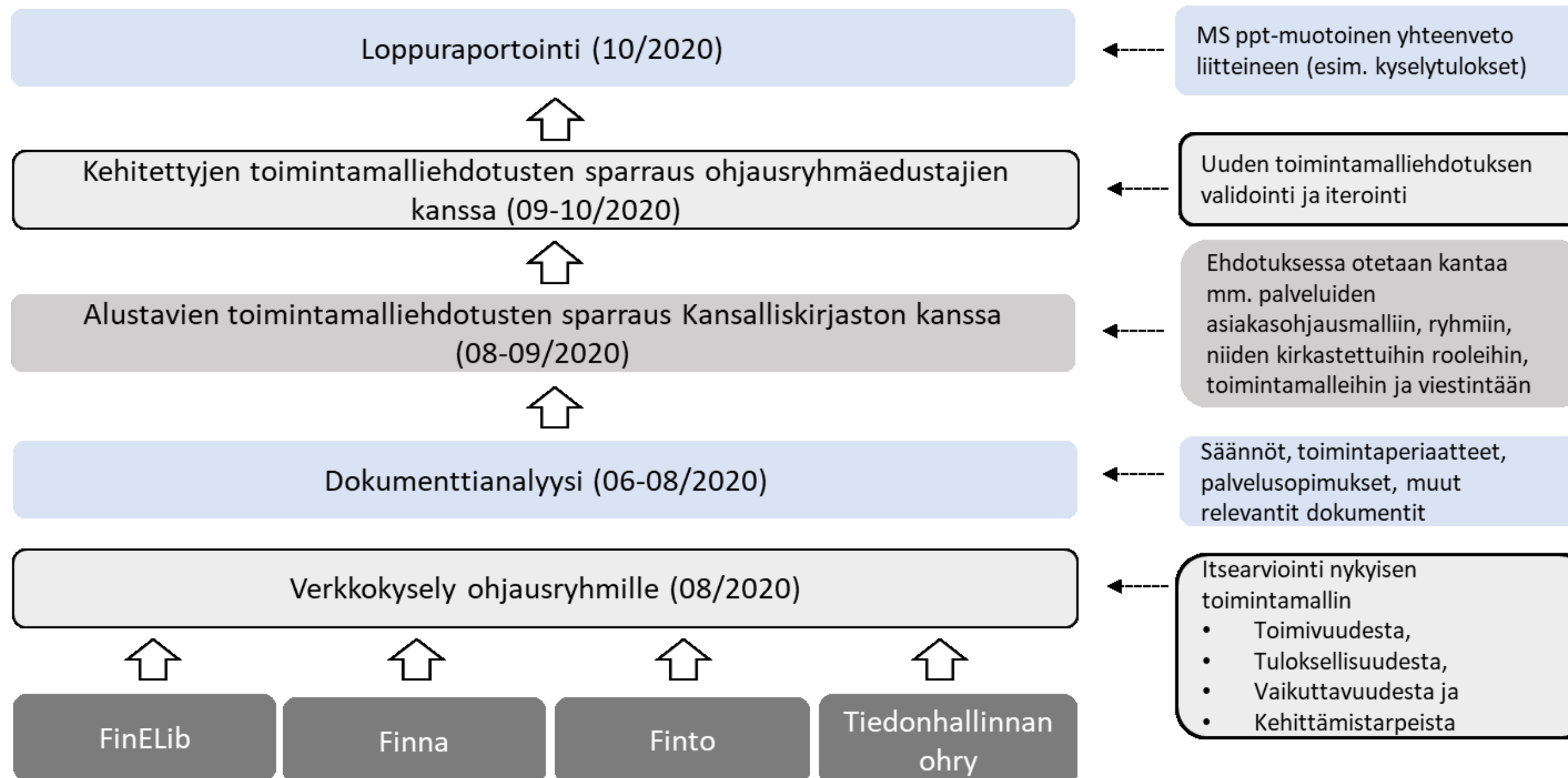
Suhtaudun neutraalisti	Melko tärkeä	Erittäin tärkeä
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ohjausjärjestelmän arviointi



WITMILL

OHJAUSJÄRJESTELMÄN ARVIOINTI



Toteutus

OHJAUSJÄRJESTELMÄN ARVIOINTI

- Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalvelut tuottavat muistiorganisaatioille yhteisiä keskitettyjä palveluita, palveluja kehitetään yhteistyössä jäsenorganisaatioiden kanssa
- Palveluiden ohjausjärjestelmä on palveluiden asiakasohjauksen kanava, jonka kautta asiakasorganisaatiot ja rahoittajat osallistuvat palveluiden toiminnan linjaamiseen
- Ohjausjärjestelmää on uudistettu vuosina 2010-2011 ja uudistuksen onnistumista päätettiin tällöin arvioida muutaman vuoden kuluttua uudistuksesta
- Arviointi toteutettiin viimeksi syksyn 2014 ja kevään 2015 aikana ohjausryhmille suunnattuna verkkokyselynä
- Vuonna 2020 arviointi halutaan ulottaa koskemaan kaikkia valittuja kirjastoverkkopalveluita ja se kohdennetaan ensisijaisesti palveluiden ohjausryhmille
- Ohjausryhmille suunnatussa verkkokyselyssä arvioidaan mm. nykyisen toimintamallin toimivuutta, tuloksellisuutta, vaikuttavuutta ja kehittämistarpeita
- Ohjausmallin vaihtoehtoiset ehdotukset laaditaan konsulttityönä dokumenttianalyysiin ja verkkokyselyn tuloksiin perustuen
- Ohjausmallissa pyritään ottamaan kantaa osallistujien arvion ja dokumenttianalyysin tulosten perusteella seuraaviin osa-alueisiin
 - Rakenteet: Ryhmät, niiden kirkastetut keskinäiset roolit ja vastuualueet
 - Johtaminen: Päätöksenteko ja johtamismalli, ohjauksen toimivuuden arviointi
 - Toiminta: Toimintamallit, toiminnan sisällöt, toimintaa ohjaavat dokumentit, toiminnan dokumentointi ja arviointi
 - Viestintä: Viestintä ryhmien sisällä, suhteessa jäsenorganisaatioihin ja ryhmien välillä



WITMILL



LISÄTIETOJA

CEO Heli Paavola, Ph.D. (econ.)

WitMill Oy

050 428 0873

heli@witmill.fi