

# KVP:n palveluiden asiakaskysely 2020

Päivi Järvinen

29.1.2021

Erikoiskirjastot



# KVP:n asiakaskysely 2020

- Kyselyssä arvioitiin mm.
  - palveluiden ja viestintäkanavien käyttöä
  - missä määrin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin
  - palveluiden koettua laatua
  - asiakastyytyväisyyttä palveluiden eri ulottuvuuksiin
  - koettuja kehittämistarpeita



# Toteutus

- Rakenne:
  - 1) Yleiset kysymykset
  - 2) Palvelukohtaiset kysymykset
  - 3) Taustakysymykset
- Vastausaika 21.9. - 9.10.2020
- Vastauksia saatiin 257 (315)  
58 kpl vähemmän kuin viimeksi
- Konsulttina Witmill Oy



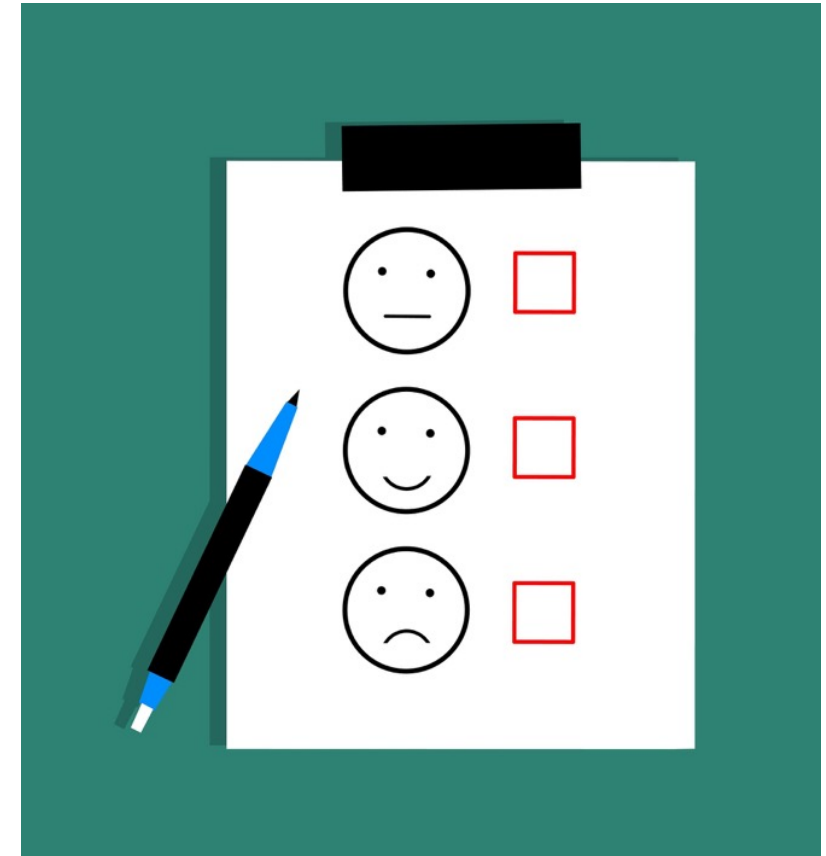
# Eteneminen

- Tulosten analysointi -> Toimenpiteet
  - KVP:n asiakasyhteistyöryhmä
  - Palveluittain
- Viestintä
  - Kyselyn kohderyhmät, KVP, KK, sidosryhmät
  - Yhteinen tiedotus / palveluittain tarkemmin



# Yleistä tuloksista

- Keskiarvot pääosin samalla tasolla kuin 2018 tulokset
- Suurin sektorikohtainen vastaajaryhmä edustaa yleisiä kirjastoja - 36% (N=193)
- Erikoiskirjastot ja tutkimuslaitokset **10%** (N=193)
- Suurin vastaajaryhmä ovat asiantuntijat - 56% (N=193)
- KVP:n näkökulmasta tuloksissa ei suuria yllätyksiä

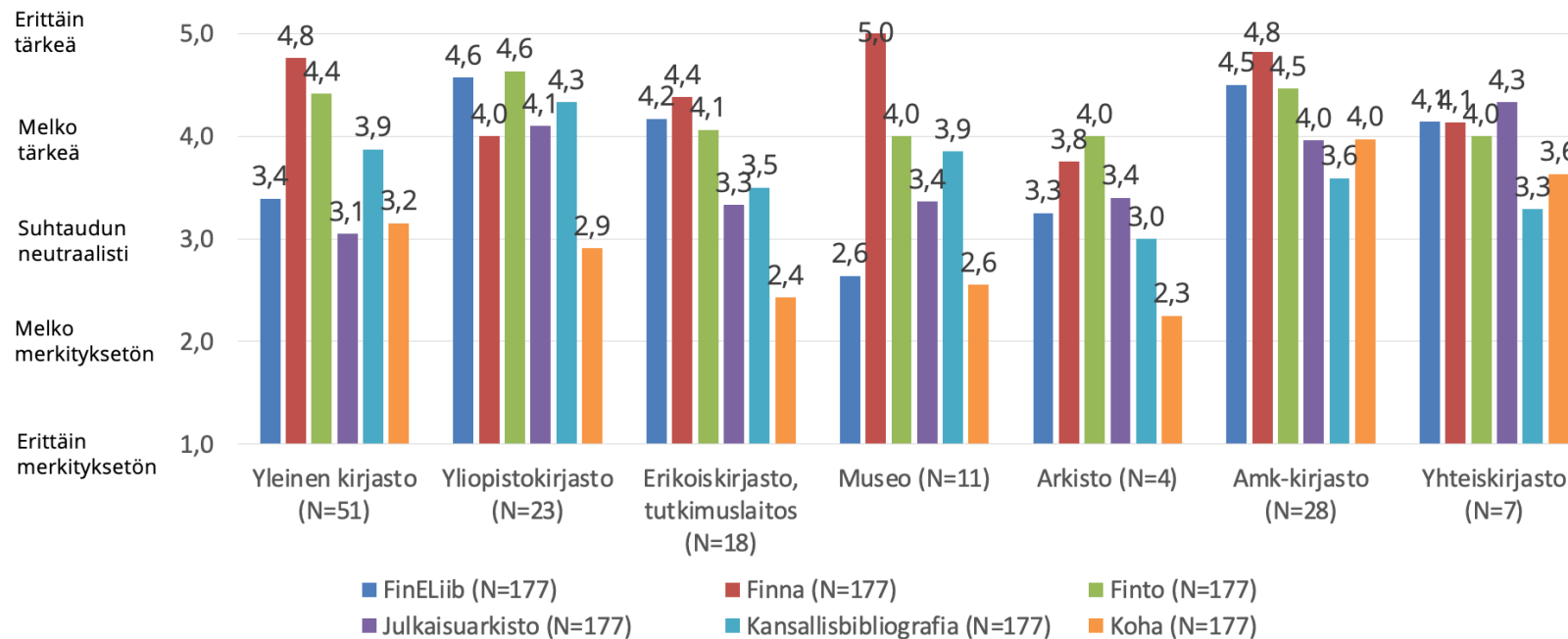


# Muutama vertailu 2018 tuloksiin:

- Palvelujen tärkeyden osalta Finnaa pidettiin 2018 ja pidetään 2020 keskimäärin erittäin tärkeänä ja muita melko tärkeänä (4/5) omalle organisaatiolle
- Verkkopalveluihin oltiin kokonaisuudessaan keskimäärin melko tyytyväisiä vuonna 2018, kuten nytkin.
- Verkkopalvelun toimintavarmuuteen oltiin 2018 melko tyytyväisiä kaikissa palveluissa, kuten nytkin
- Yhteyshenkilöiden asiantuntevuuteen oltiin 2018 keskimäärin melko tyytyväisiä kuten nytkin
- Palvelun käytettävyyteen oltiin 2018 keskimäärin melko tyytyväisiä, kuten nytkin

# Tärkeys sektoreittain

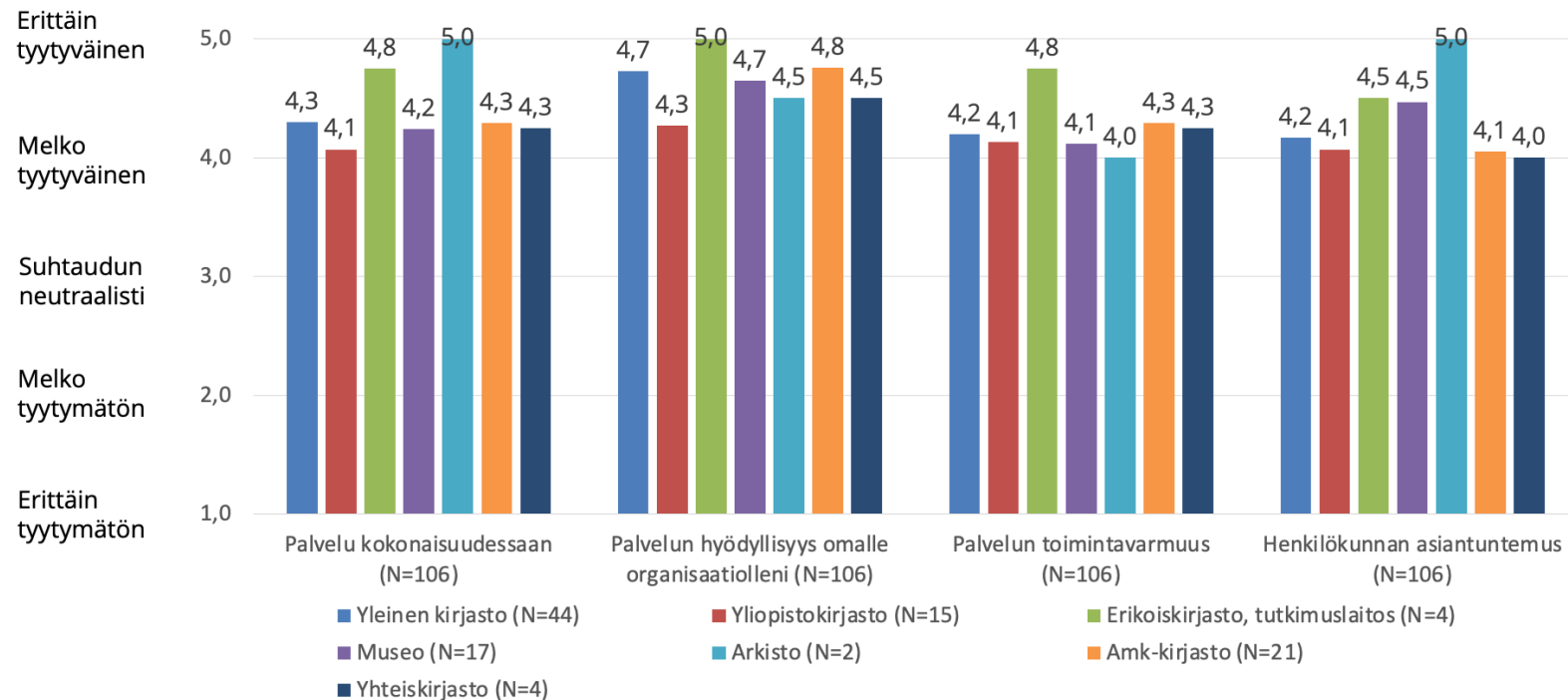
Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluita omalle organisaatiollesi nyt ja lähitulevaisuudessa? / Sektorit



Pieniä eroja sektoreiden välillä tärkeyden kokemisessa - esim. yleisille ja amk-kirjastoille sekä museoille Finna erittäin tärkeä, yliopisto-kirjastoille Finto ja FinELiib erittäin tärkeitä

## Tyytyväisyys sektoreittain

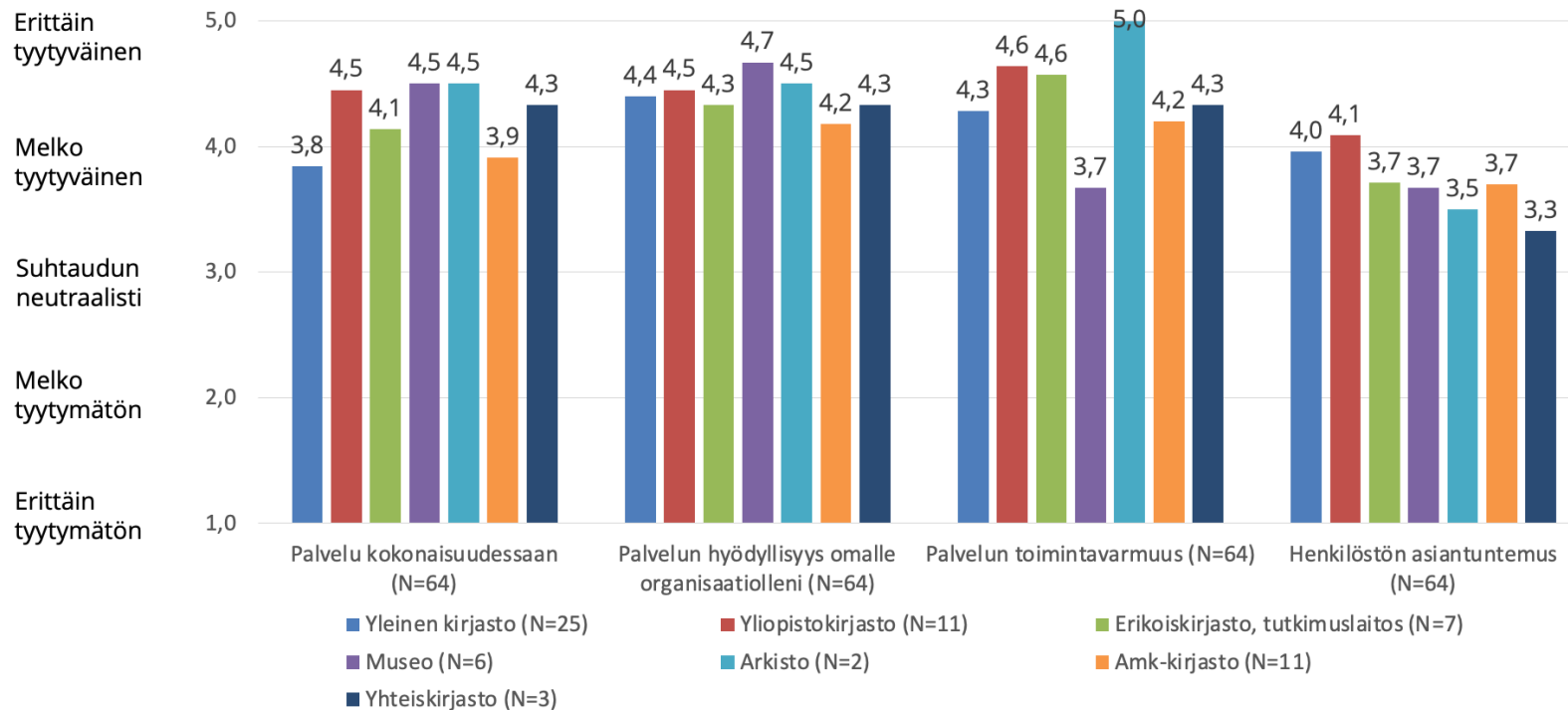
Arvioi missä määrin olet tyytyväinen Finna-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektorit





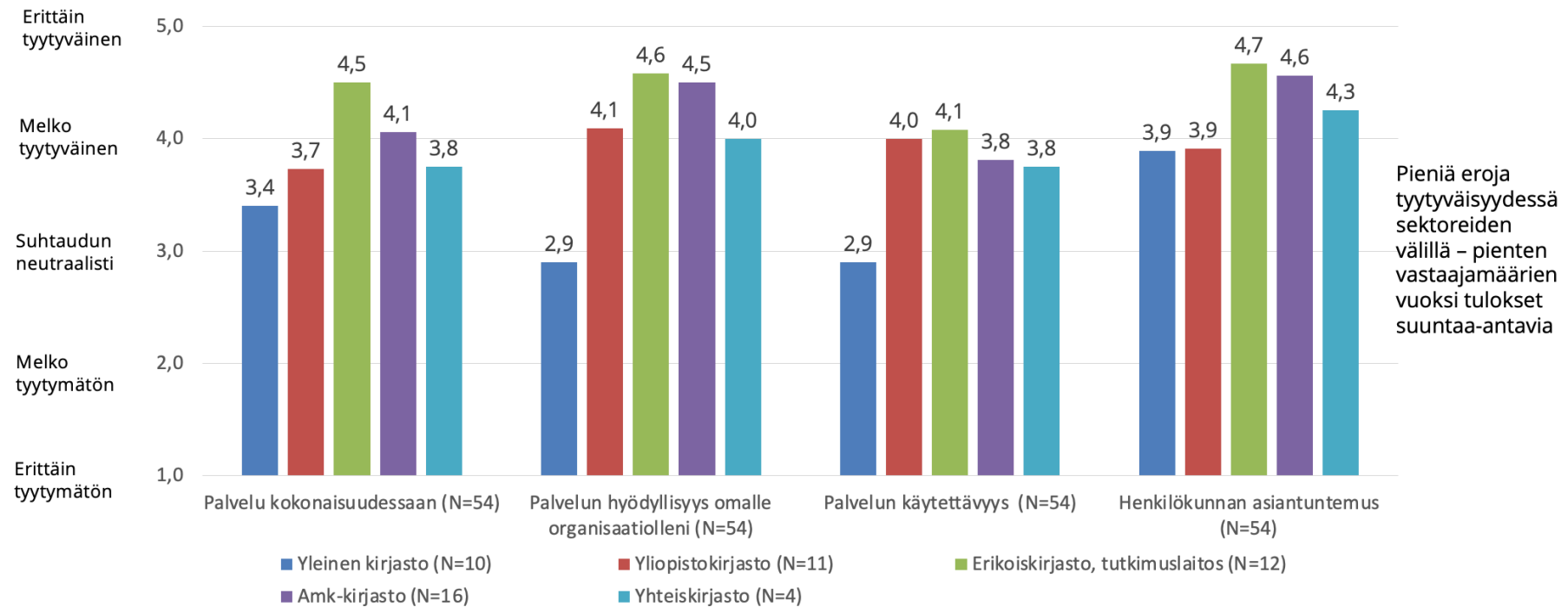
## Tyytyväisyys sektoreittain

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen Finto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektorit



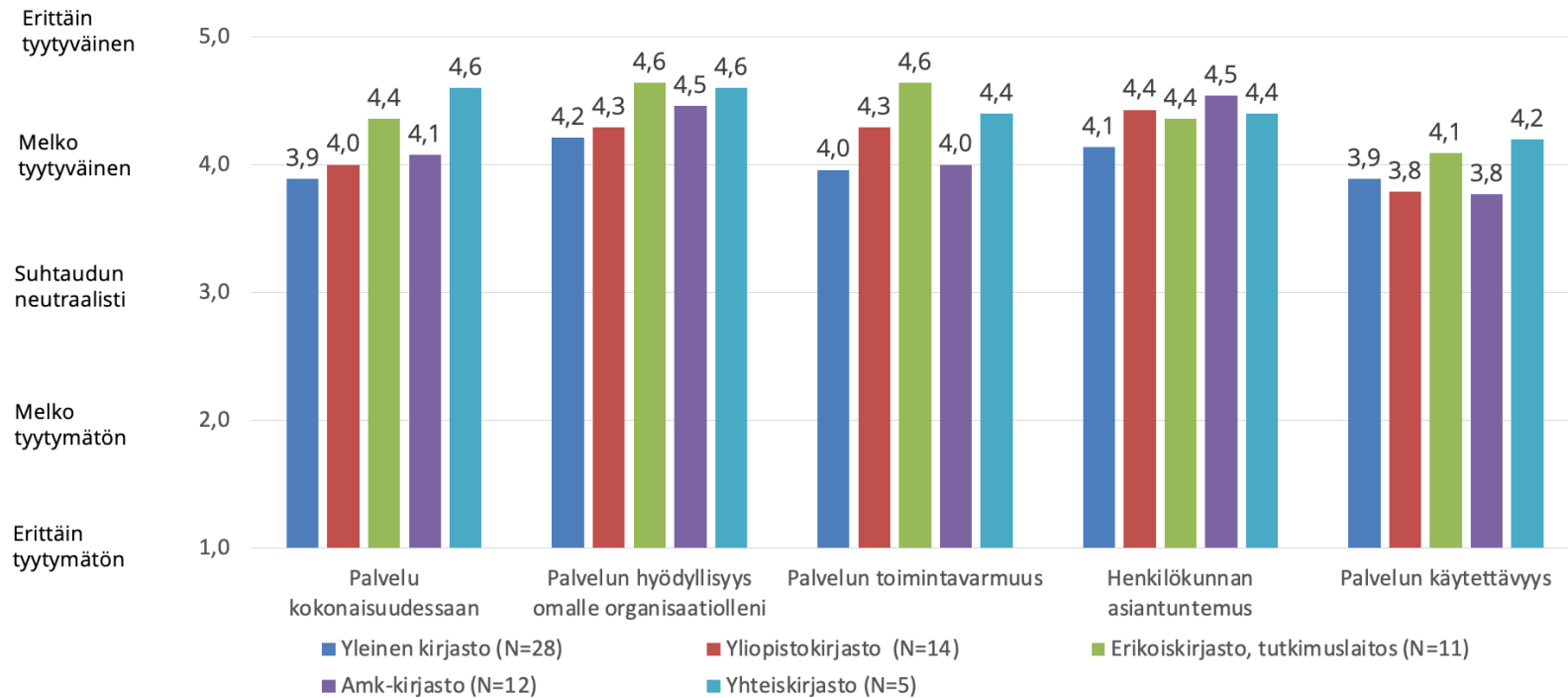
## Tyytyväisyys sektoreittain

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen FinELib-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektorit



## Tyytyväisyys sektoreittain

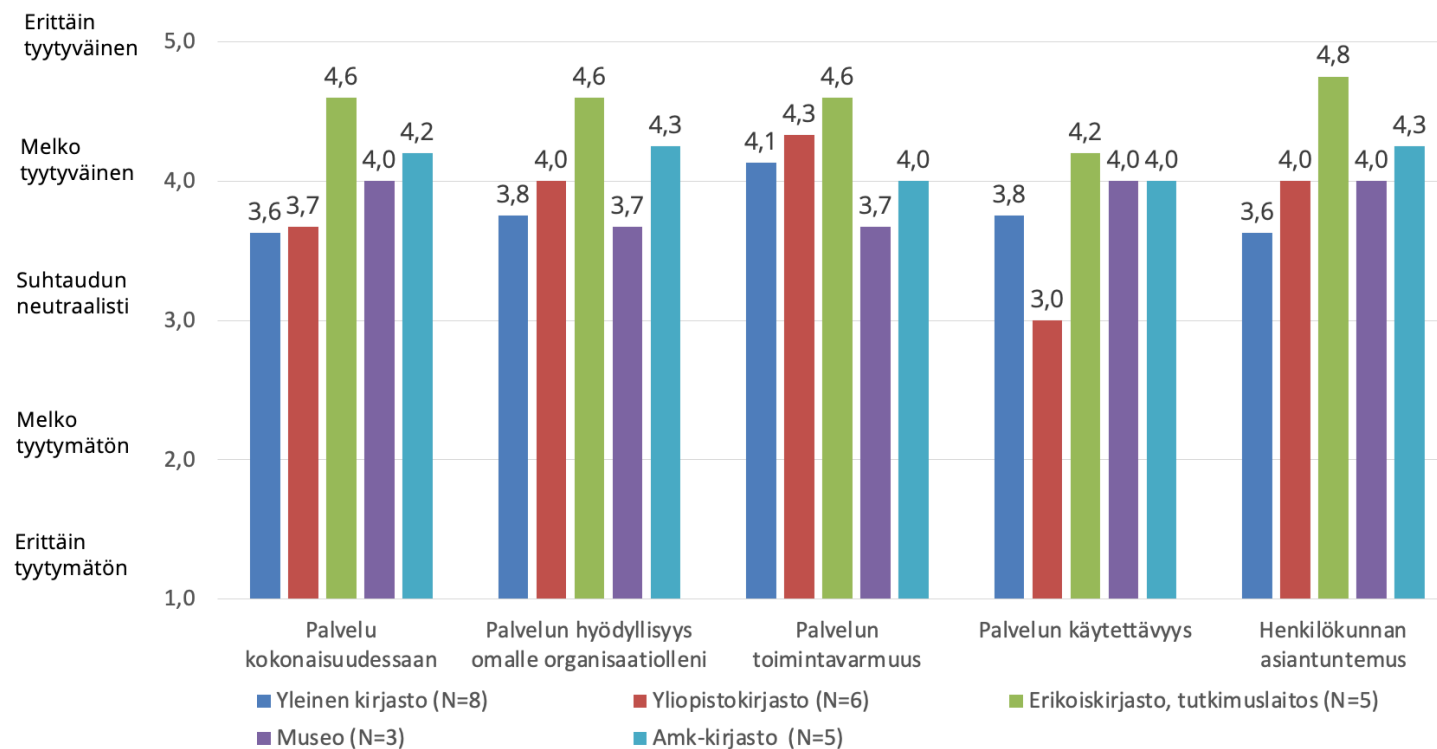
Arvioi missä määrin olet tyytyväinen Melinda-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen. / Sektorit



**RIISTIINTAULUKOT**  
Eroja myös vastaajan aseman mukaan – asiakaspalvelutehtävissä työskentelevät erittäin tyytyväisiä ”Palvelun hyödyllisyyteen omalle organisaatiolleni”, muut melko tyytyväisiä

## Tyytyväisyys sektoreittain

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen Kansallisbibliografia-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektorit

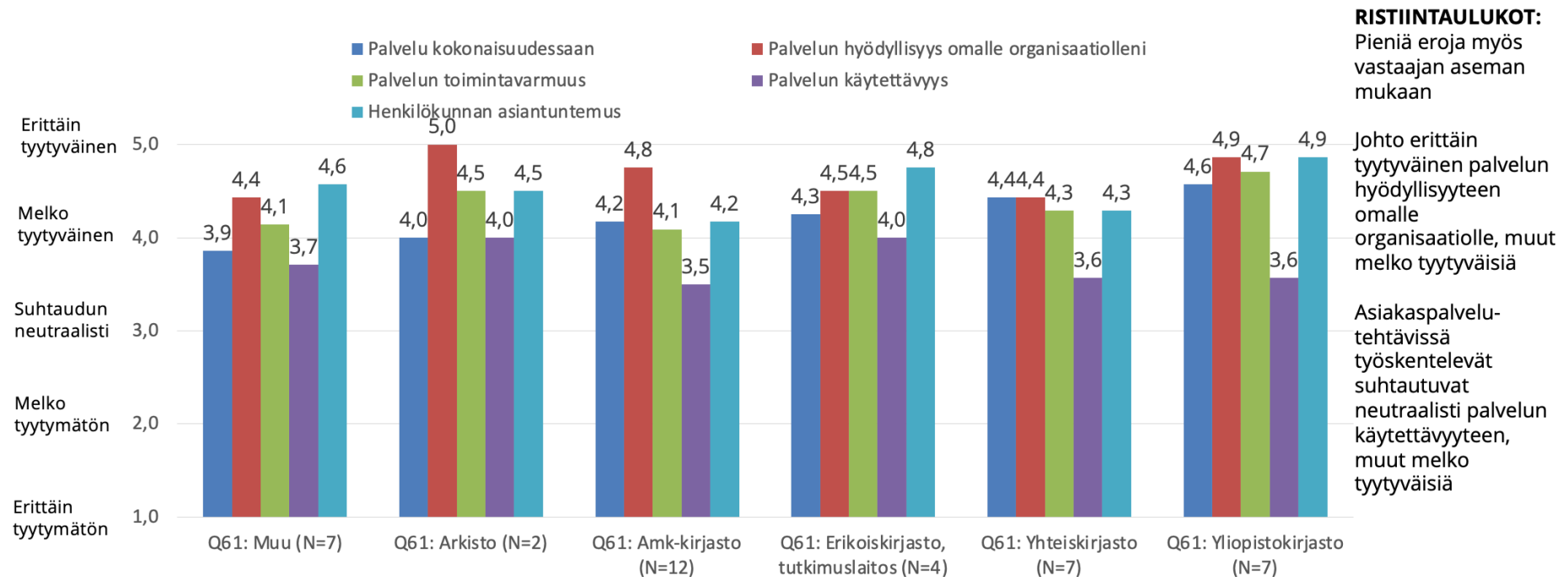


**RISTIINTAULUKOINTI**  
Vähäisiä eroja myös vastaajan aseman mukaan

Palvelun käytettävyyteen suhtautuvat asiantuntijapalveluissa työskentelevät keskimäärin neutraalisti, muut ovat melko tyytyväisiä

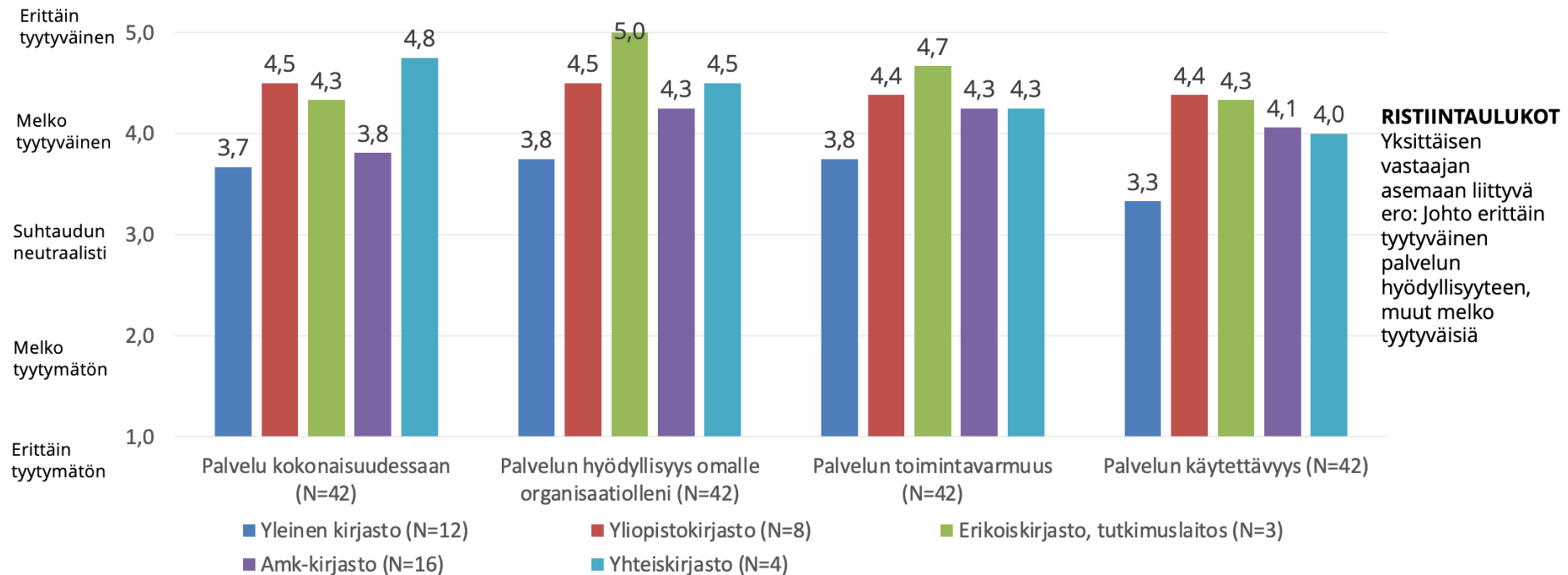
## Tyytyväisyys sektoreittain

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektoreittain, yleiset kirjastot suodatettu pois



## Tyytyväisyys sektoreittain

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen Koha-kirjastojärjestelmäpalveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektorit



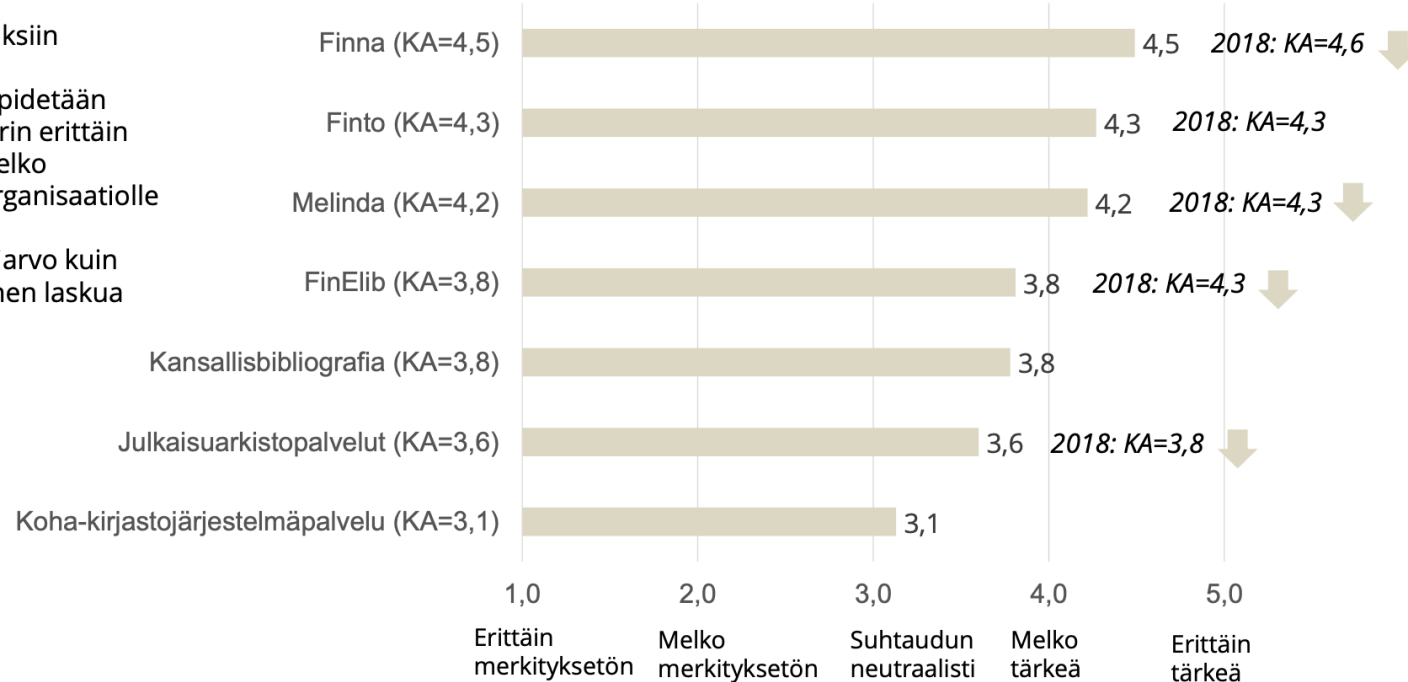
## Palvelujen tärkeys (N=257)

Kuinka tärkeänä pidät Kansalliskirjaston palveluita omalle organisaatiollesi nyt ja lähitulevaisuudessa?

Vertailua 2018 tuloksiin

Finnaa pidettiin ja pidetään edelleen keskimäärin erittäin tärkeänä, muita melko tärkeänä omalle organisaatiolle

Fintolla sama keskiarvo kuin 2018, muissa hivenen laskua



## Tyytyväisyys 1/2

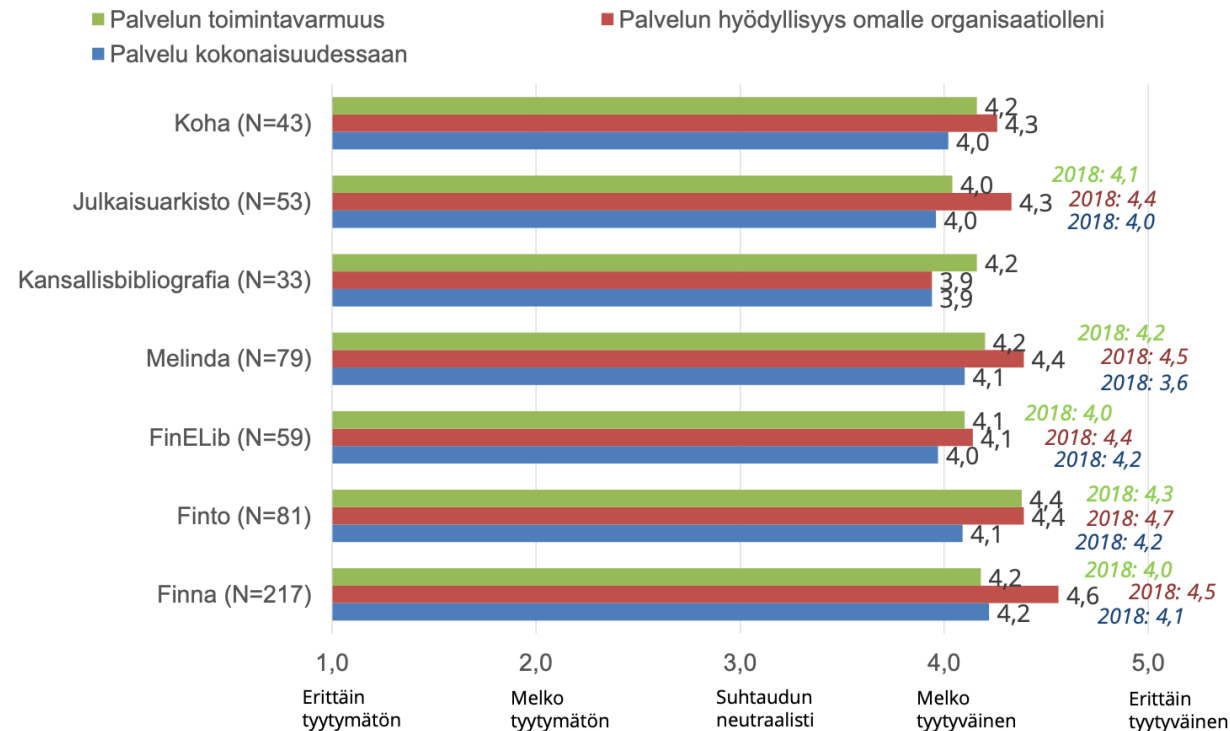
Arvioi missä määrin olet tyytyväinen palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.

Vertailua vuoden 2018 tuloksiin – keskiarvoissa ei merkittäviä muutoksia

Verkkopalveluihin oltiin kokonaisuudessaan keskimäärin melko tyytyväisiä vuonna 2018, kuten nytkin.

Finnan, Finton ja Melindan hyödyllisyyteen oltiin 2018 erittäin tyytyväisiä, muihin melko tyytyväisiä – nyt vain Finnan hyödyllisyyteen ollaan erittäin tyytyväisiä

Verkkopalvelun toimintavarmuuteen oltiin 2018 melko tyytyväisiä kaikissa palveluissa, kuten nytkin





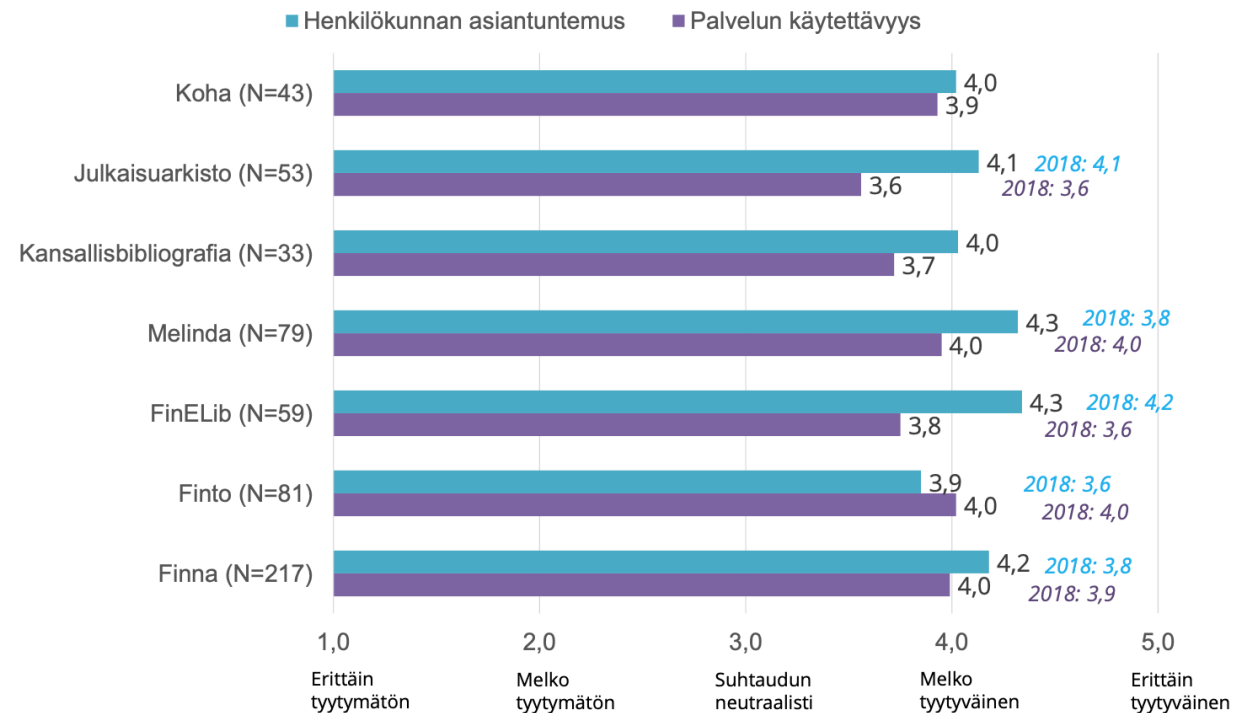
## Tyytyväisyys 2/2

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.

Vertailua vuoden 2018 tuloksiin – keskiarvoissa ei merkittäviä muutoksia

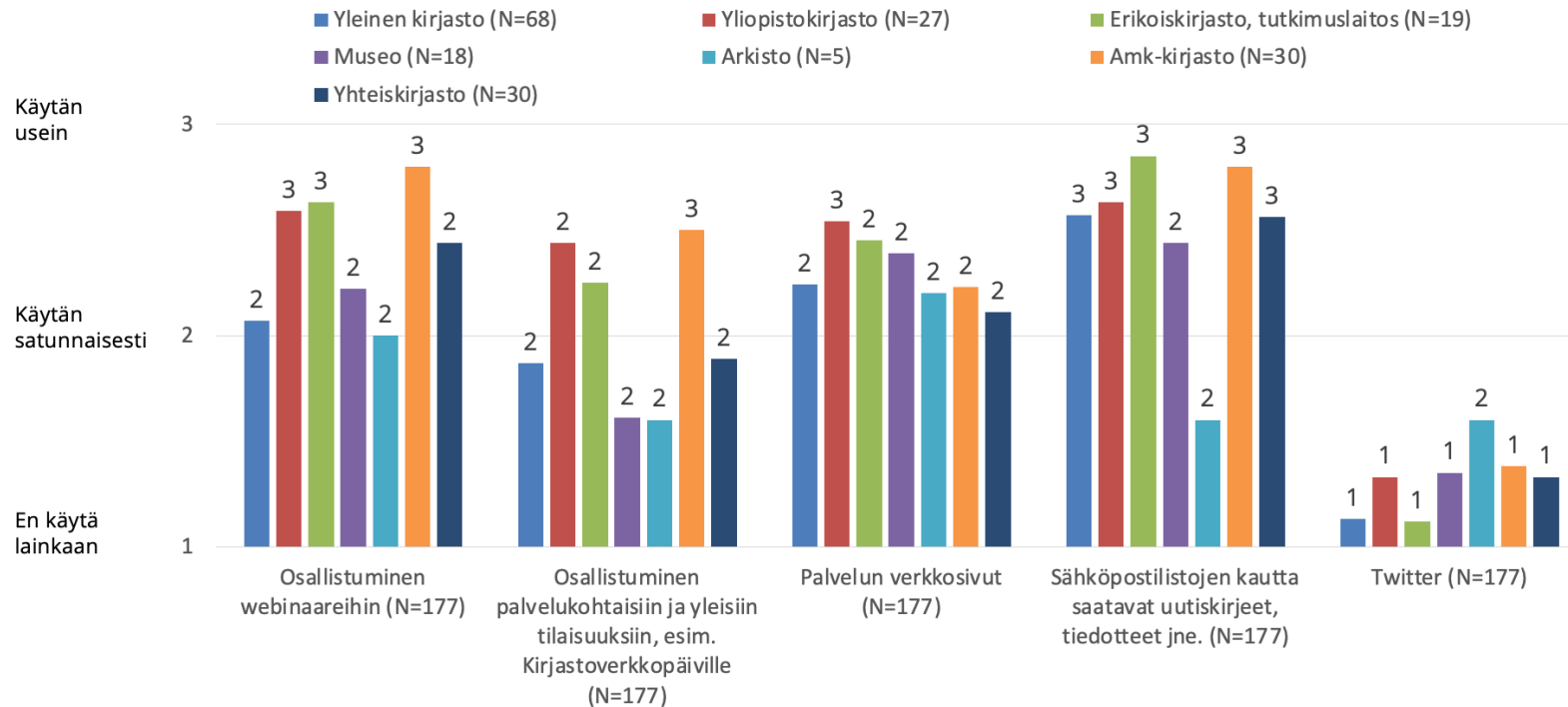
Yhteyshenkilöiden asiantuntevuuteen oltiin 2018 keskimäärin melko tyytyväisiä kuten nytkin

Palvelun käytettävyyteen oltiin 2018 keskimäärin melko tyytyväisiä, kuten nytkin



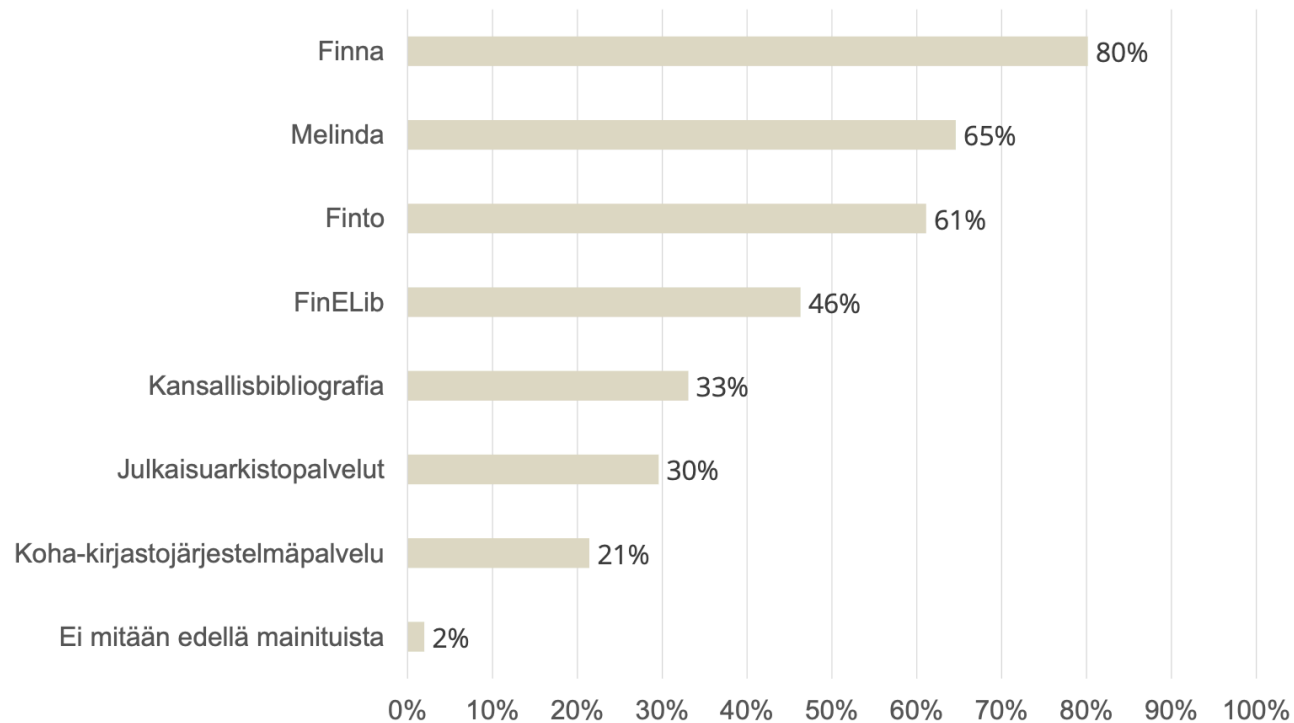
# Kanavat sektoreittain

Mitä seuraavista kanavista ja asiakasyhteistyön muodoista käytät saadaksesi ajankohtaista tietoa Kansalliskirjaston palveluista ja kuinka aktiivisesti? / Sektorit



## Käytetyt palvelut (N=257)

Mitä seuraavista Kansalliskirjaston palveluista organisaatiosi käyttää?





[www.kansalliskirjasto.fi](http://www.kansalliskirjasto.fi)

Päivi Järvinen

[paivi.i.jarvinen@helsinki.fi](mailto:paivi.i.jarvinen@helsinki.fi)