



WITMILL

TULOSRAPORTTI

# Kirjastoverkkopalveluiden asiakaskysely 2022

WitMill Oy

# Tausta ja toteutus

## KIRJASTOVERKKOPALVELUIDEN ASIAKASKYSELY 2022

- Kansalliskirjasto arvioi kirjastoverkkopalveluiden osalta eri palveluidensa asiakastyytyväisyyttä vuonna 2022
- Kysely toteutetaan verkkokyselynä vertailukelpoisuuteen pyrkien osin samanlaisena suhteessa alkuvuodesta 2018 ja 2020 toteutettuun kyselyyn
- Kyselyssä arvioitiin mm.
  - palveluiden ja viestintäkanavien käyttöä,
  - missä määrin palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin,
  - palveluiden koettua laatua,
  - asiakastyytyväisyyttä palveluiden eri ulottuvuuksiin sekä
  - koettuja kehittämistarpeita
- Rakenne noudattaa aiemman kyselyn rakennetta: 1) Yleiset kysymykset, 2) palvelukohtaiset kysymykset, 3) Taustakysymykset
- Myös palvelukohtaisissa kysymyksissä pidettiin yhdenmukainen rakenne, vaikka eri palveluiden osalta kyselyyn integroitiin palvelukohtaisia erityiskysymyksiä
- Kysely toteutettiin syys-lokakuussa 2022.
- Kyselykutsu lähetettiin Kansalliskirjaston sähköpostikutsuna, jossa oli linkki verkkokyselyyn
  - Lähetystavasta johtuen vastaajaa ei tunnisteta henkilötasolla, vaan ainoastaan organisaatiotasolla – toimittajalle ei synny henkilörekisteriä
- Vastauksia saatiin 197
- Analyysi piti sisällään suorat jakaumat ja ristiintaulukoinnit ja avointen vastausten teemoittelun



WITMILL

TULOSRAPORTTI

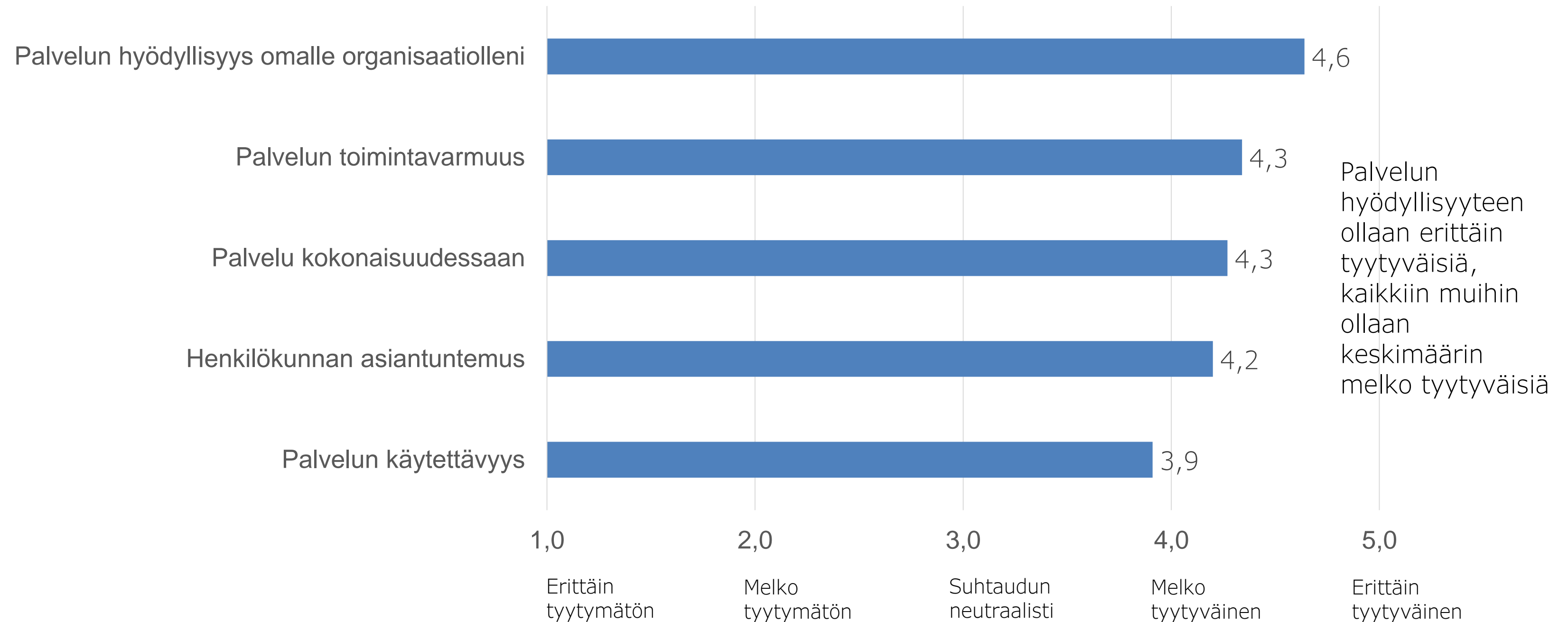
# Julkaisuarkiston tulokset

WitMill Oy



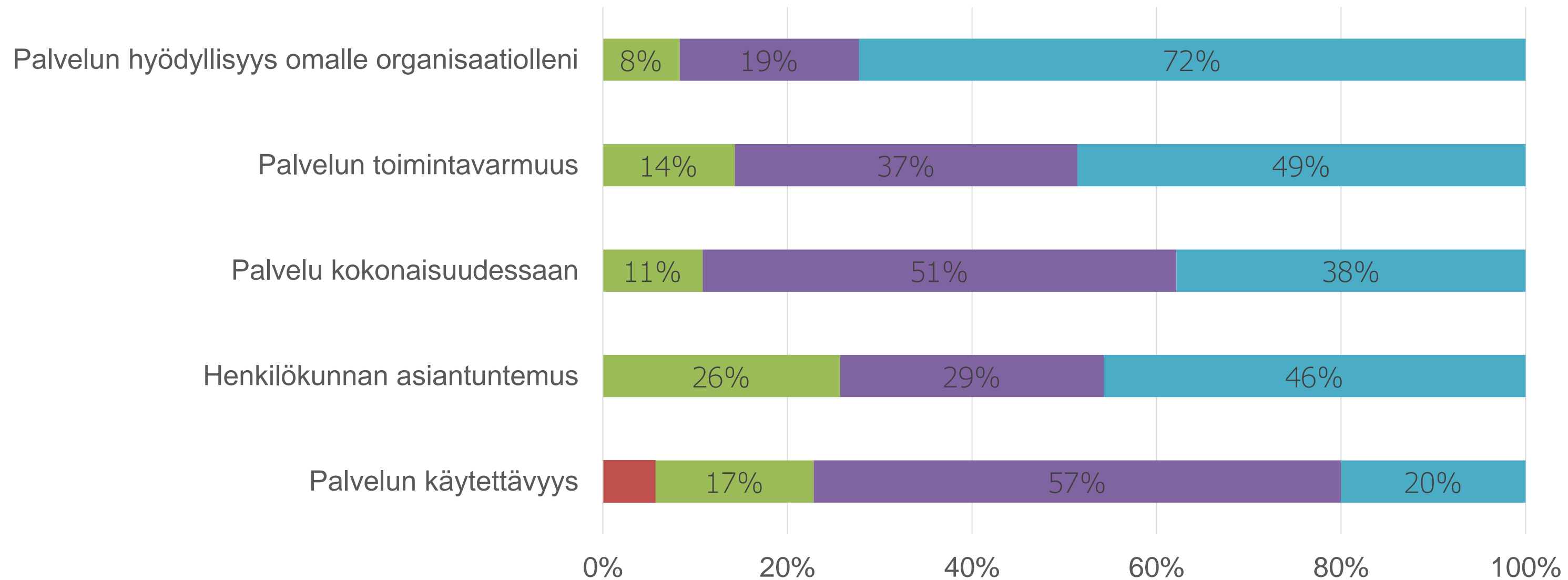
# Tyytyväisyys (N=37)

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.



# Tyytyväisyys (N=37)

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.



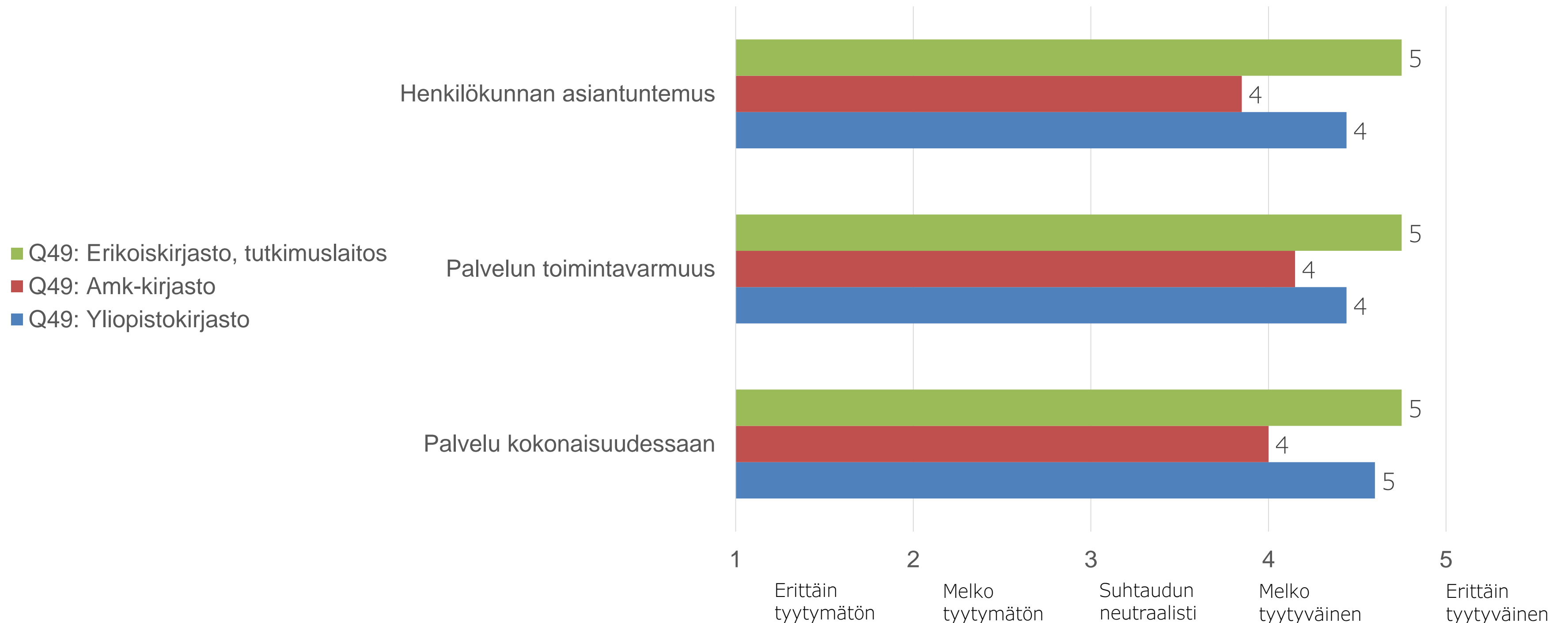
Ristiintaulukointi:

Johtotehtävissä toimivat ovat toimintavarmuuteen erittäin tyytyväisiä, kun taas asiantuntijat ovat melko tyytyväisiä

■ Erittäin tyytymätön ■ Melko tyytymätön ■ Suhtaudun neutraalisti ■ Melko tyytyväinen ■ Erittäin tyytyväinen

# Ristiintaulukointi (N=27)

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektori



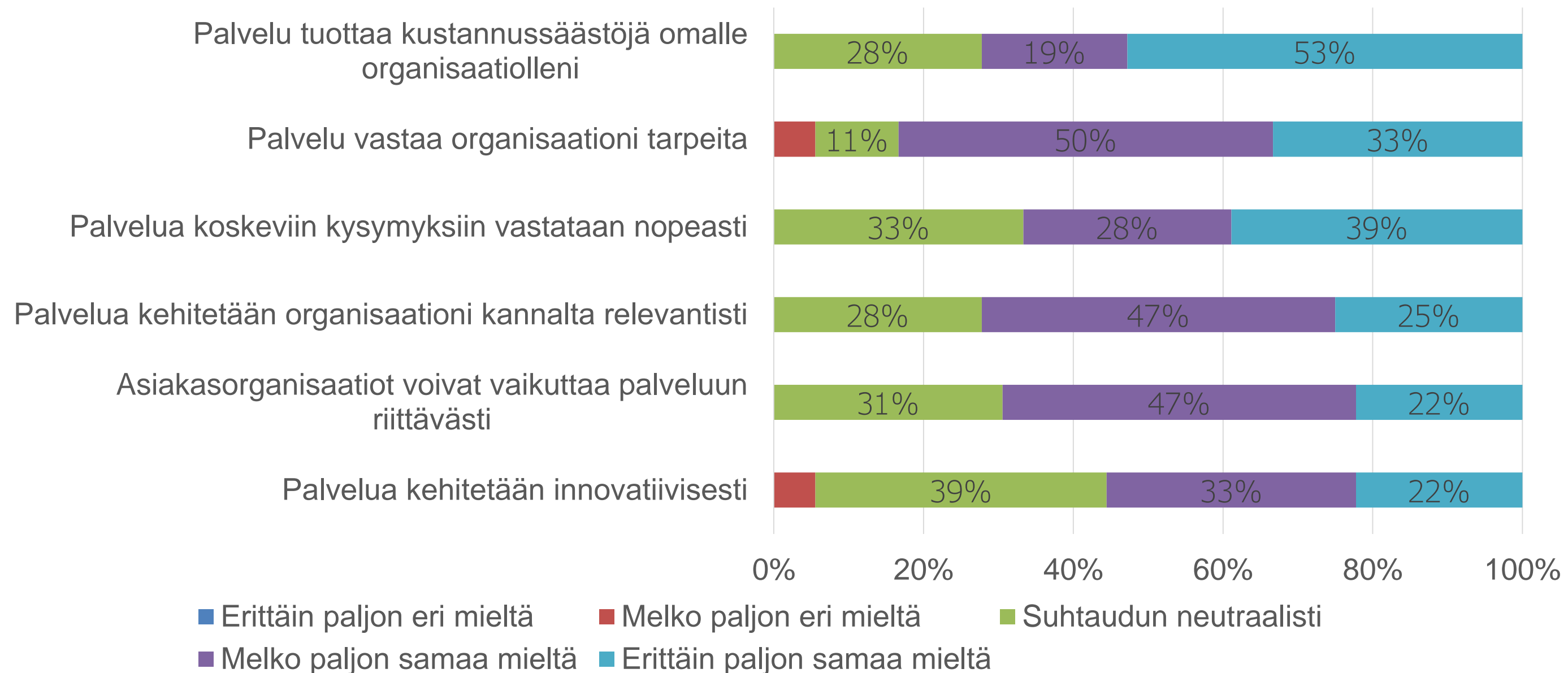
# Tyytyväisyys (N=36)

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.



# Tyytyväisyys (N=36)

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen.



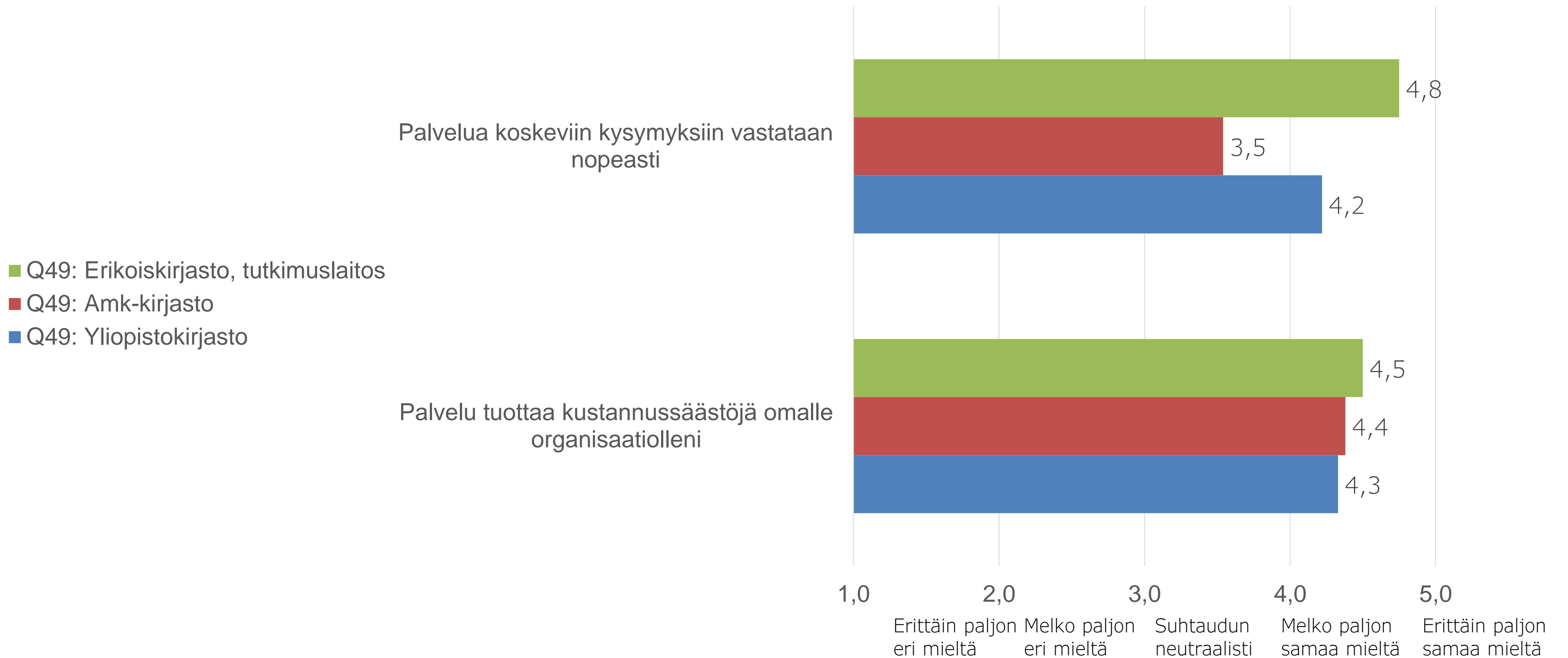
Ristiintaulukointi:

Johtotehtävissä toimivat suhtautuvat neutraalisti väittämään "Palvelua kehitetään innovatiivisesti", kun taas asiantuntijat ovat siitä melko paljon samaa mieltä



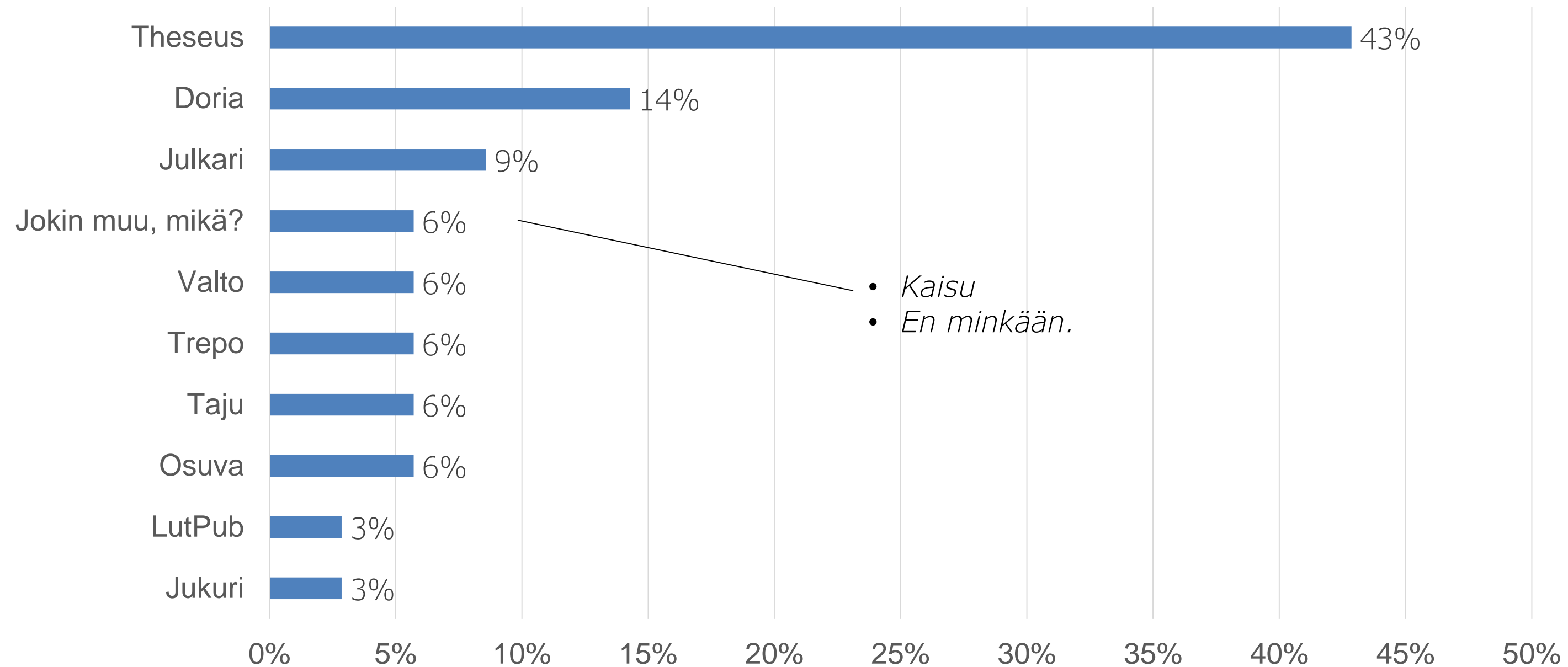
# Ristiintaulukointi (N=26)

Arvioi missä määrin olet tyytyväinen julkaisuarkisto-palveluun seuraavien osatekijöiden suhteen / Sektori



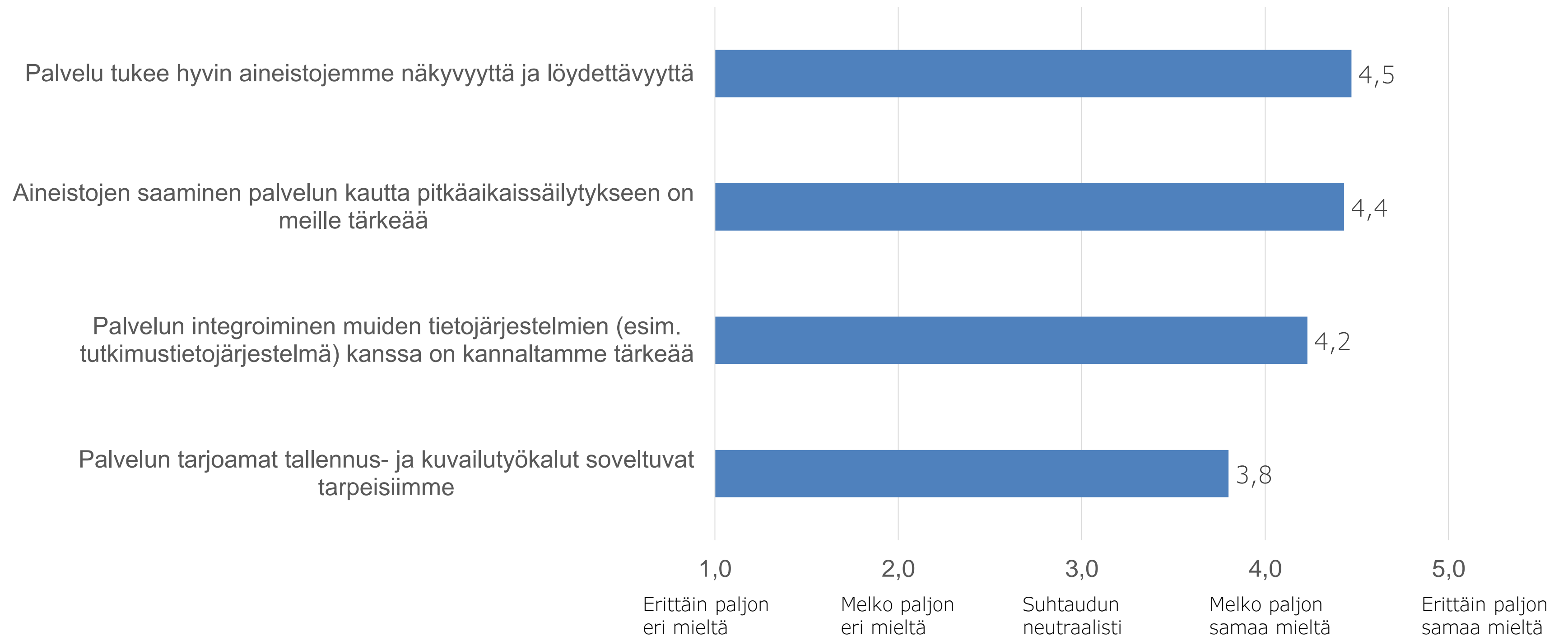
# Palvelu (N=35)

Mitä julkaisuarkistopalvelua ensisijaisesti arvioit edellisessä kysymyksessä?



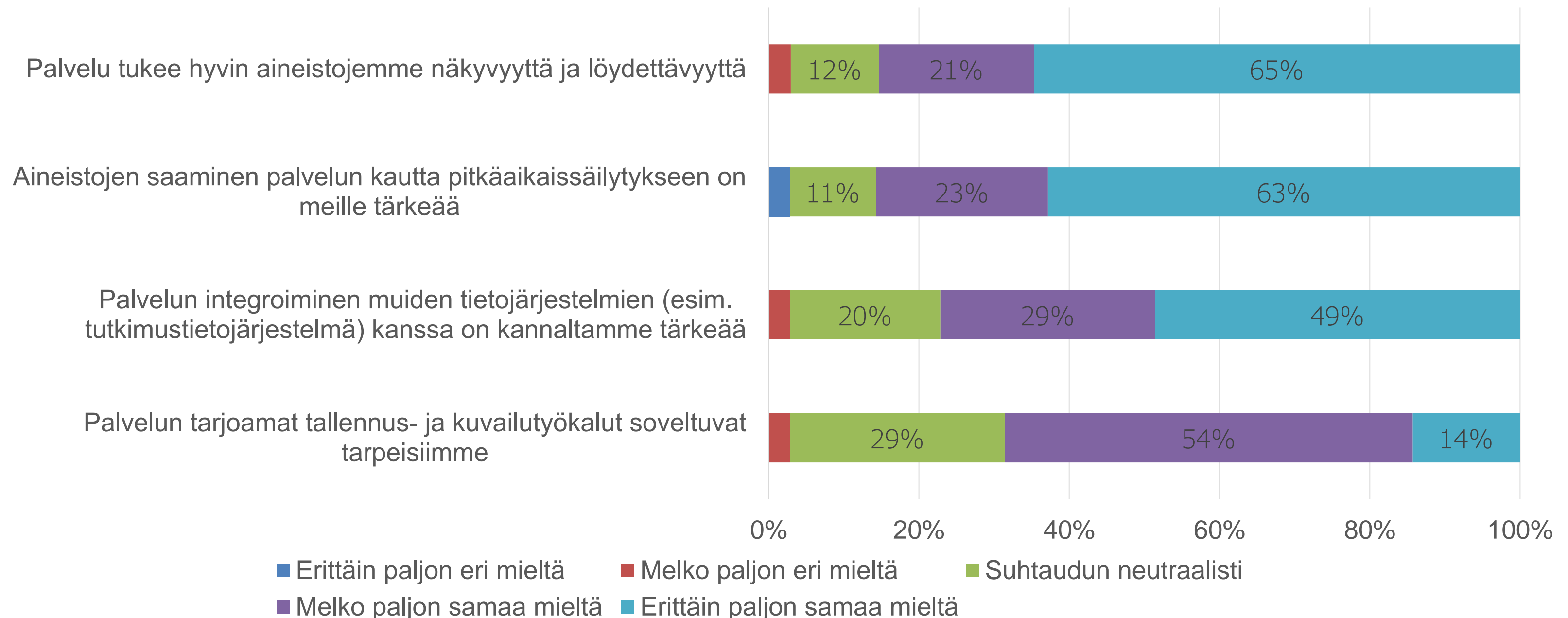
# Väittämät (N=35)

Arvioi missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavien julkaisuarkistopalvelua koskevien väittämien kanssa



# Väittämät (N=35)

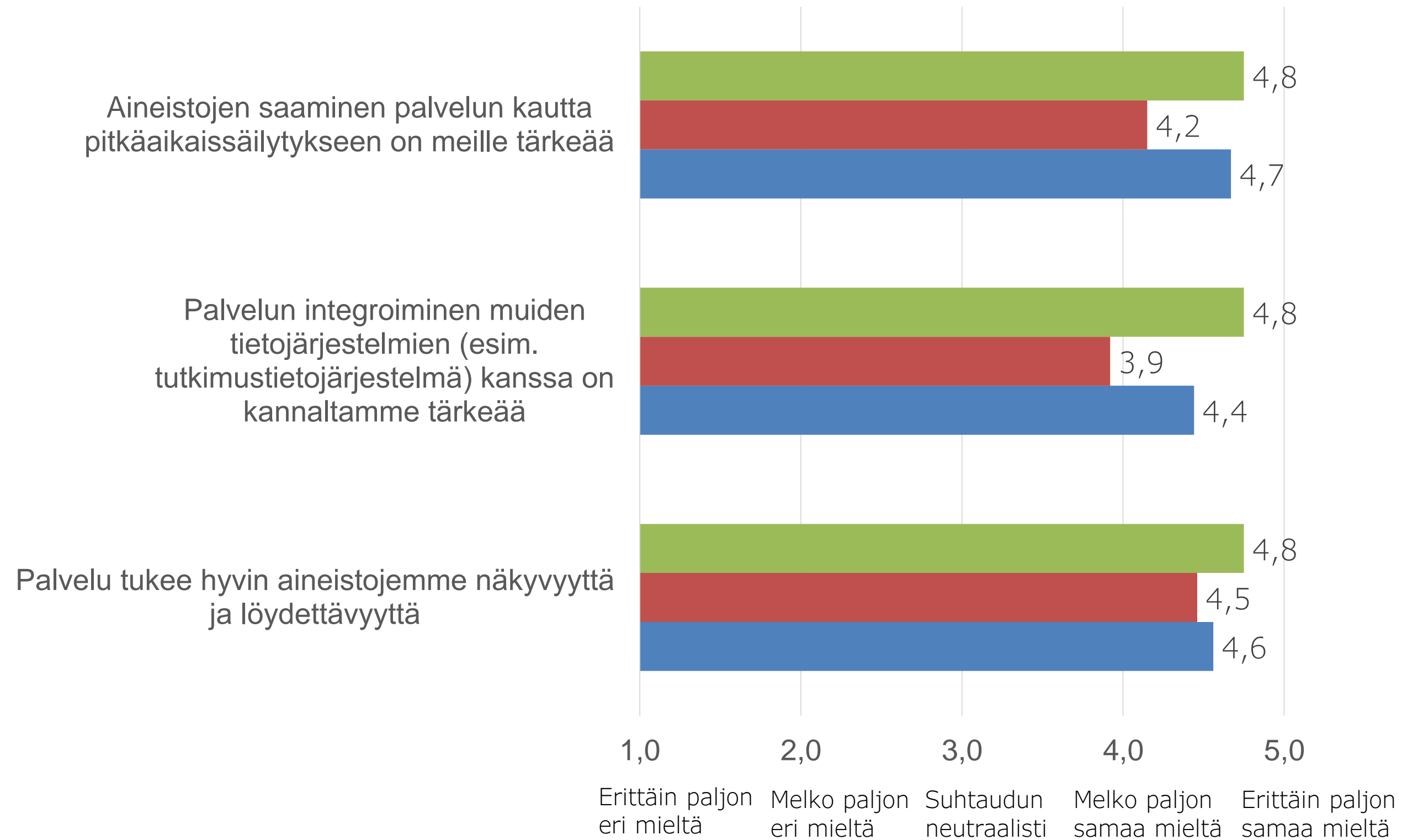
Arvioi missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavien julkaisuarkistopalvelua koskevien väittämien kanssa



# Ristiintaulukointi (N=26)

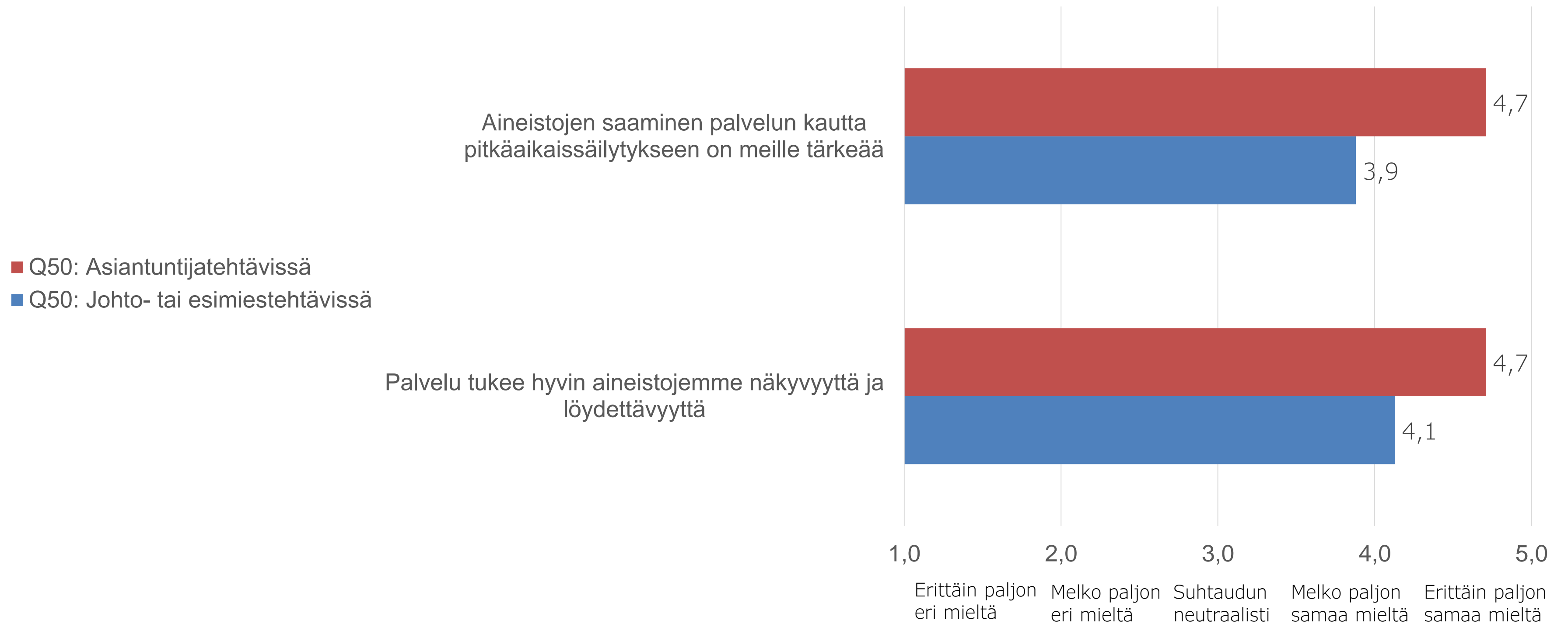
Arvioi missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavien julkaisuarkistopalvelua koskevien väittämien kanssa / Sektori

- Q49: Erikoiskirjasto, tutkimuslaitos
- Q49: Amk-kirjasto
- Q49: Yliopistokirjasto



# Ristiintaulukointi (N=31)

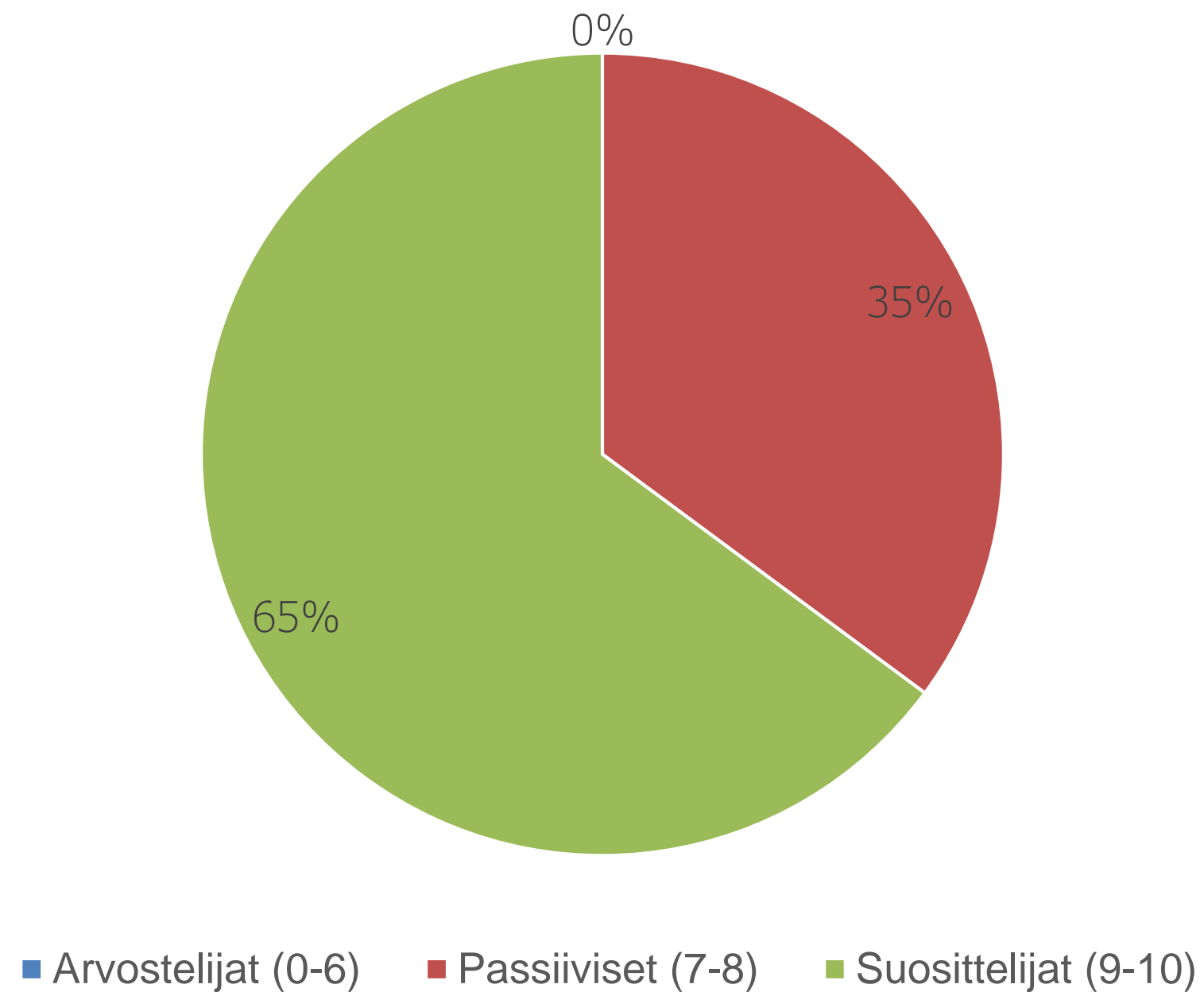
Arvioi missä määrin olet samaa tai eri mieltä seuraavien julkaisuarkistopalvelua koskevien väittämien kanssa / Asema





# NPS=65 (N=37)

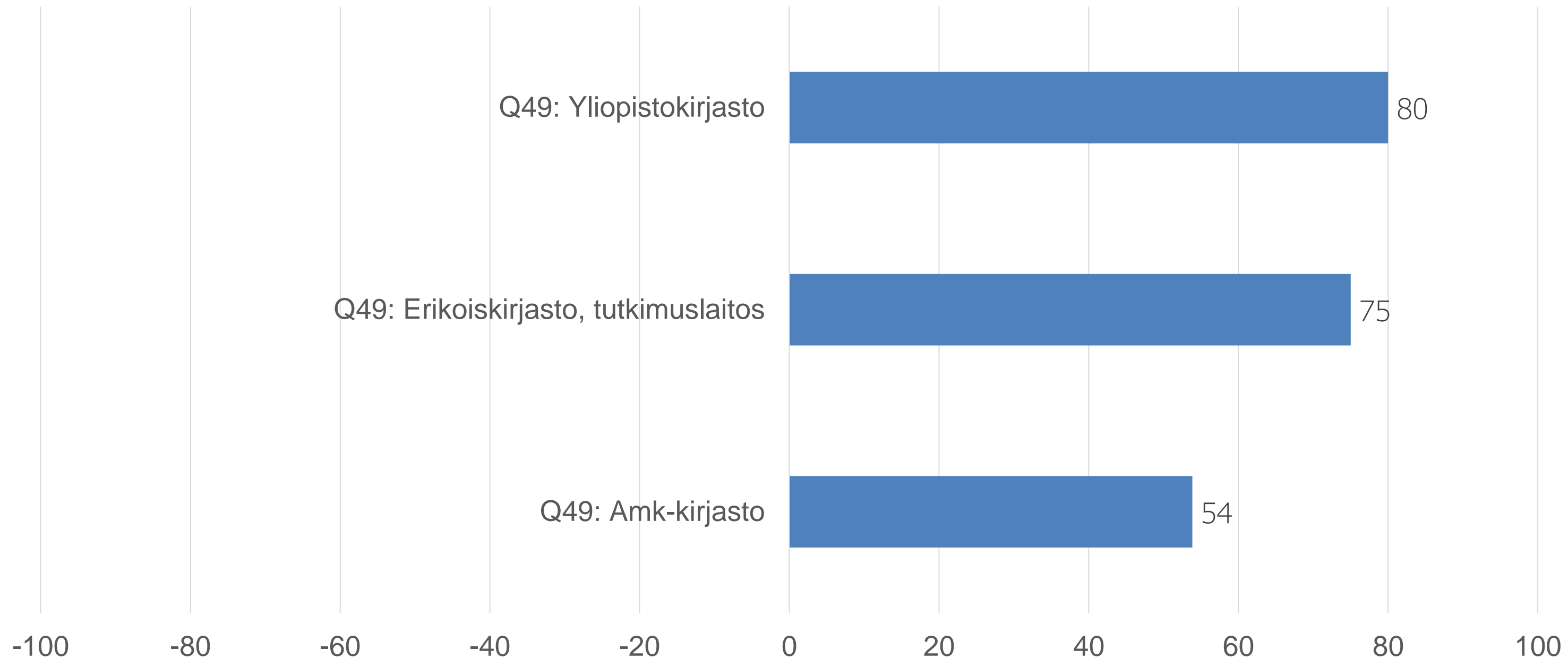
Kuinka todennäköisesti suosittelisit julkaisuarkistopalvelua ystävälle tai työtoverille?





# Ristiintaulukointi (N=27)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit julkaisuarkistopalvelua ystävälle tai työtoverille? / Sektori

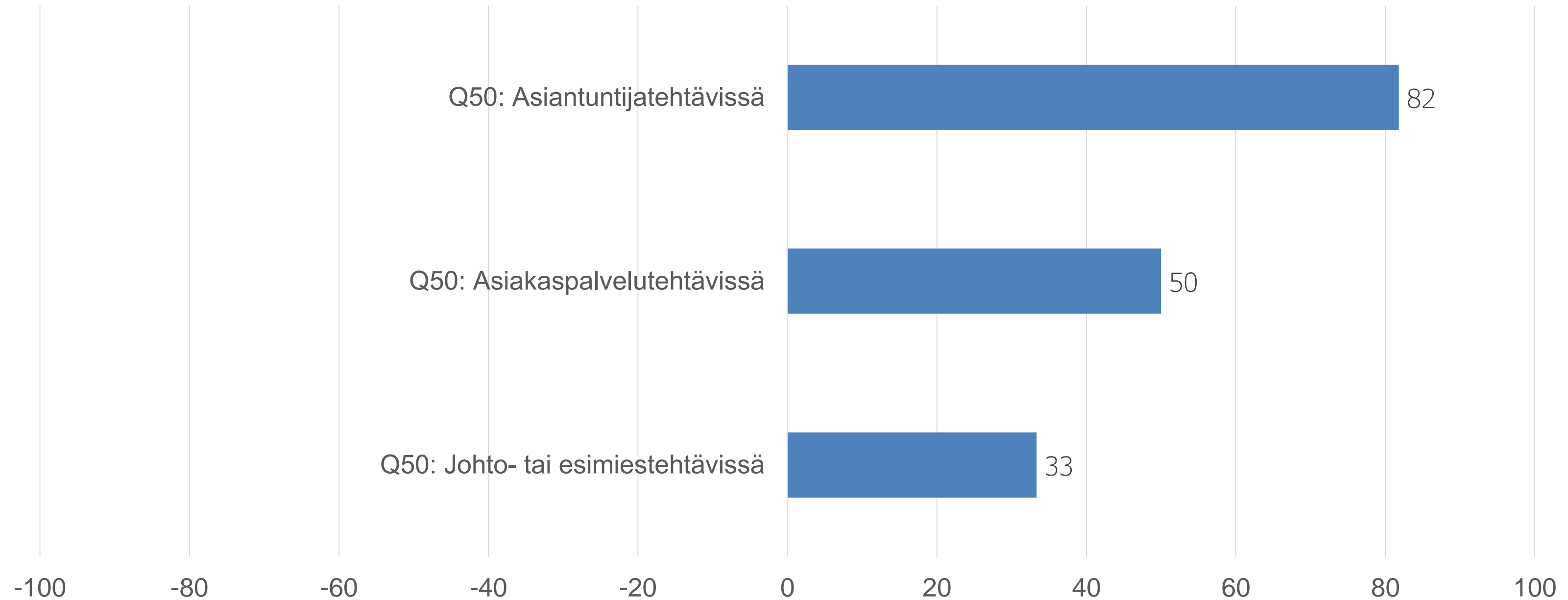






# Ristiintaulukointi (N=33)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit julkaisuarkistopalvelua ystävälle tai työtoverille? / Asema



# Avoim palaute

## Mitä kehittämisehdotuksia tai palautetta haluat antaa julkaisuarkistopalveluun liittyen?

- *Kiitos hyvästä yhteistyöstä! Teiltä saa aina iloisen tuntuista apua ja neuvontaa! Jatkossa avoimen tieteellisen julkaisemisen kehittyminen asettaa haasteita julkaisuarkistopalvelulle, mutta yhdessä pääsemme eteenpäin!*
- *Haku-toiminnallisuudessa olisi Doriassakin parantamisen varaa: mahdollisuus tehdä erityyppisiä hakuja.*
- *Toivomuksena se, että julkaisuarkistoista tulisi Finnoihin automaattisesti julkaisuja, tässä yhtenä esimerkkinä Julkari, josta ne eivät tule.*
- *DSpacen massaeditointitoiminto pitäisi saada järkevämmäksi. Metadatakenttiä on entisestäänkin liikaa ja metatietojen kieliversiot moninkertaistavat sarakkeiden määrän; eri tietueilla samaa tarkoittavat datat asettuvat eri kenttiin, jolloin niiden hallitseminen taulukkolaskentaohjelmalla tulee käytännössä mahdottomaksi. DSpacen pitäisi tukea myös täsmällistä hakua, missä hakutermissä olevia merkkejä (esim. ""-"" ) ei tulkita ohjausmerkeiksi.*
- *Embrago opinnäytetöille. Julkaisuputki sähköinen arkisto-Theseus.*
- *Theseus toimii pääsääntöisesti erinomaisen hyvin. Olen käsitellyt omassa organisaatiossani Theseus-tallennuksia alusta saakka, olen tyytyväinen. Tosin PAS olisi kiva saada vihdoinkin toimintaan opinnäytteiden osalta.*



WITMILL



## LISÄTIETOJA

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

WitMill Oy

050 428 0873

[heli@witmill.fi](mailto:heli@witmill.fi)