

# Kirjastoverkkopalveluiden ulkoinen arviointi

KOKONAISKUVA

ARVIOINTI

AVAINLUVUT

- Mitkä ovat Kansalliskirjaston **toimintaympäristössä** organisaatioasiakkaiden palvelutarjontaan vaikuttavia **keskeisiä muutostekijöitä**?
  - Missä määrin Kansalliskirjaston nimetyt palvelut (erit. FinElib, Finto, Melinda, Finna, julkaisuarkistopalvelut, kirjasto-järjestelmäpalvelut, KITT2) **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 haastattelusta 28 oli kirjastoista
    - Kysely: 266 vastaajasta 232 oli kirjastoista
- **Tuloksissa kirjastojen näkemykset hyvin edustettuina**

## Toimintaympäristössä tunnistetut muutostekijät

### Teknologiset:

- digitalisaatio
- automatisaatio
- integraatiotarve
- käyttäjätarpeet

### Taloudelliset:

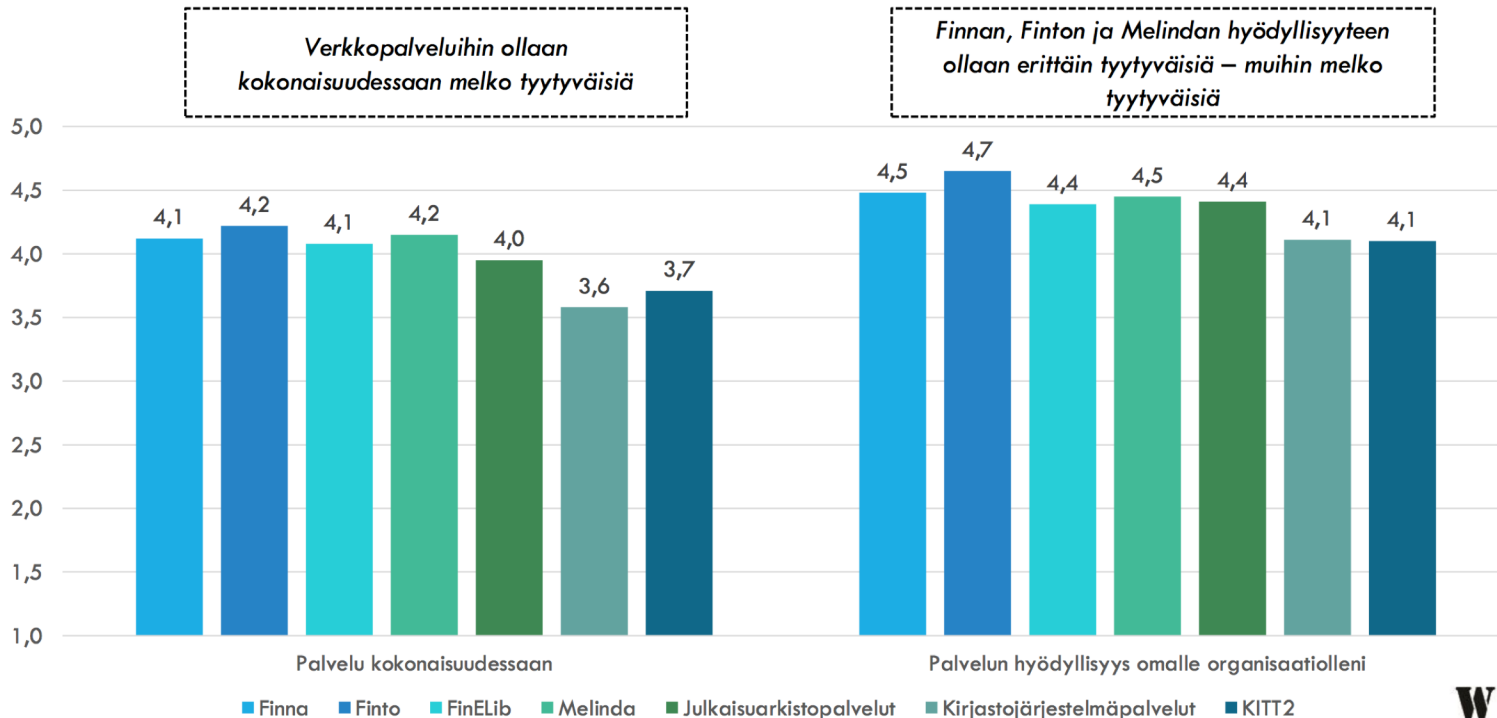
- laadukkaampia palveluja vähäisemmillä resursseilla

### Toiminnalliset:

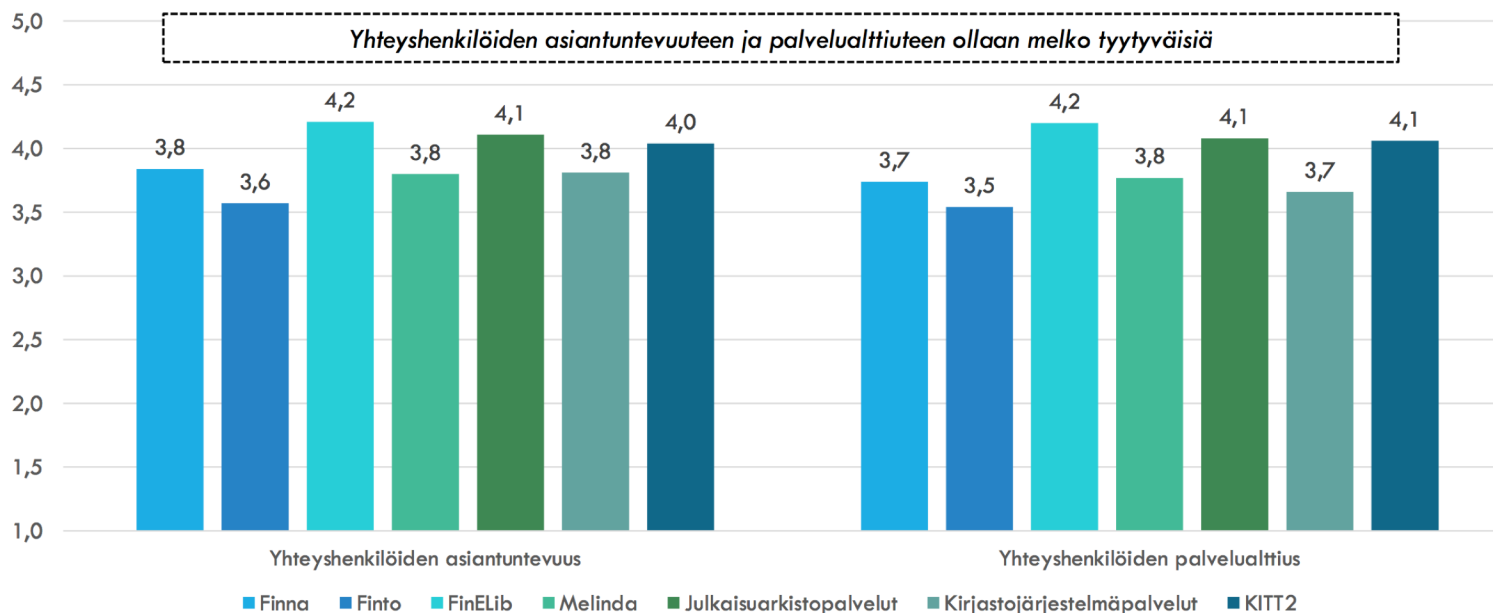
- ketteryys
- rakenteet, lait
- kansainvälisyys
- käyttäjäkeskeisyys

# Tulokset: tyytyväisyys palveluihin

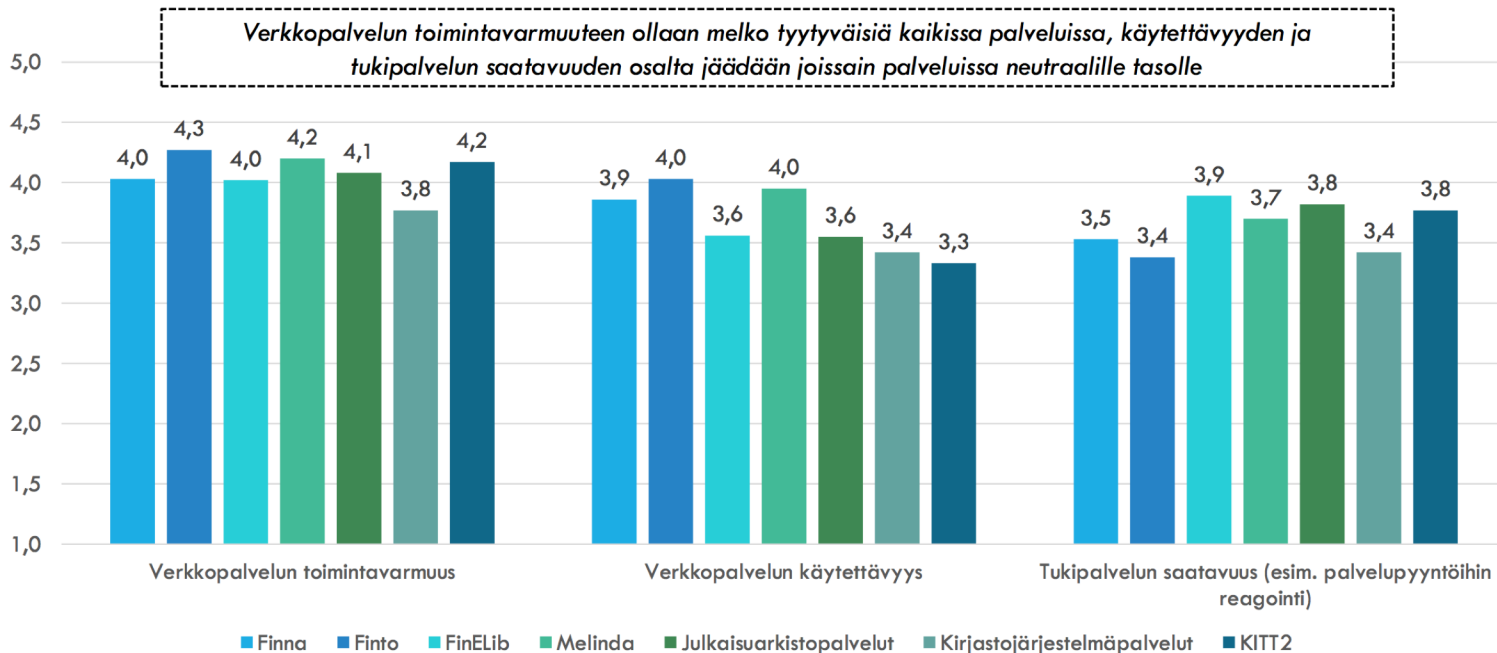
## ARVIOI MISSÄ MÄÄRIN OLET TYYTYVÄINEN KANSALLISKIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN 1/3



## ARVIOI MISSÄ MÄÄRIN OLET TYYTYVÄINEN KANSALLISKIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN 2/3



## ARVIOI MISSÄ MÄÄRIN OLET TYYTYVÄINEN KANSALLISKIRJASTON VERKKOPALVELUIHIN 3/3



- **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.
- Suosittelemiseksi, Net Promoter Score
  - Erinomainen: Finna, Finto ja Melinda
  - Hyvä: FinELib
  - Negatiivinen: kirjastojärjestelmäpalvelu ja KITT2



- 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.**

# Toimenpiteet arvioinnin pohjalta

- **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.
- **Uusia toimintatapoja yhdessä kehittäen**