



HELSINGIN KAUPPAKORKEAKOULU
HELSINKI SCHOOL OF ECONOMICS

LibQUAL+™ ja HSE:n kirjasto

Asiakaskysely maaliskuussa 2006

Matti Raatikainen

Yliopistokirjastojen laatuseminaari 28.5.2007



LibQUAL ja EBSLG

- LibQUAL <http://www.libqual.org>
 - Asiakastyytyväisyyskysely
 - Association of Research Libraries ARL <http://www.arl.org> tarjoaa palvelun käyttöön
 - Käytössä vuodesta 2000 lähtien
 - Yli 300 kirjastoa mukana vuonna 2006
- EBSLG (European Business School Librarians Group)
 - Eurooppalaisten kauppakorkeakoulukirjastojen yhteenliittymä
 - LibQUAL ensimmäisen kerran vuonna 2004
 - Toinen kierros 2006



LibQUAL: historiaa

- Parasuraman, Zeithaml & Berry: kuilumalli (1985)
 - Asiakkaan näkökulma: odotettu ja havaittu palvelun laatu
 - Kymmenen laadukkaan palvelun piirrettä
- PZB: SERVQUAL (1988)
 - $Q = P - E$
 - 2 x 22 kysymystä, myöhemmin myös kolmisarakkeinen versio
 - Käytetty myös kirjastoissa (esim. Nitecki, 1995)
- LibQUAL (1999-2000)
 - Tehty nimenomaan kirjastojen tarpeisiin
 - Kuvaus kyselyn luomisesta: Cook, 2001



LibQUAL: kysymykset ja ulottuvuudet

- 22 ydinkysymystä, kolme ulottuvuutta
- Jokaisesta kohdasta kysytään kolme asiaa: minimitaso, toivottu taso ja havaittu taso
- Muita kysymyksiä
 - Yleinen tyytyväisyys
 - Informaatiolukutaito
 - Demografiset tiedot: ikä, sukupuoli, oppiaine, jne.
- Mahdollisuus antaa sanallista palautetta



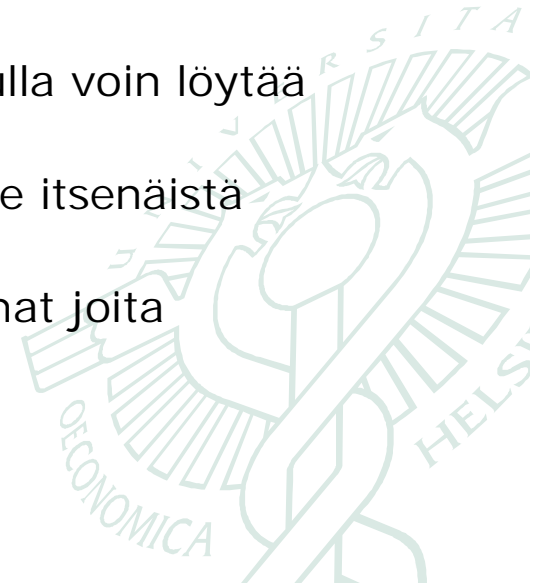
LibQUAL: kysymykset ja ulottuvuudet (2)

- Palvelun vaikuttavuus (affect of service)
 - AS-1: Asiakkaissa luottamusta herättävät työntekijät
 - AS-2: Asiakkaiden ottaminen yksilöllisesti huomioon
 - AS-3: Johdonmukaisen kohteliaat työntekijät
 - AS-4: Valmius vastata asiakkaan kysymyksiin
 - AS-5: Työntekijät, jotka tietävät tarpeeksi vastataksaan asiakkaiden kysymyksiin
 - AS-6: Työntekijät jotka välittävät asiakkaista
 - AS-7: Työntekijät jotka ymmärtävät asiakkaidensa tarpeet
 - AS-8: Halu auttaa asiakkaita
 - AS-9: Luotettavuus asiakkaan palveluongelmien käsittelyssä



LibQUAL: kysymykset ja ulottuvuudet (3)

- Informaatiokontrolli (information control)
 - IC-1: Sähköisten aineistojen tarjoaminen käytettäväksi kotoa tai työhuoneesta käsin
 - IC-2: Kirjaston www-sivut, jotka antavat minulle mahdollisuuden löytää tietoa itse
 - IC-3: Painettu kirjastoaineisto, jota tarvitsen työssäni
 - IC-4: Tarvitsemani sähköiset tiedonlähteet
 - IC-5: Nykyaikaiset laitteet jotka mahdollistavat helpon pääsyn tarvitsemaani tietoon
 - IC-6: Helppokäyttöiset työkalut, joiden avulla voin löytää asioita omatoimisesti
 - IC-7: Tiedon saattaminen helposti saataville itsenäistä käyttöä varten
 - IC-8: Painetut ja/tai sähköiset lehtikokoelmat joita tarvitsen työssäni



LibQUAL: kysymykset ja ulottuvuudet (4)

- Kirjasto paikkana (library as place)
 - LP-1: Kirjaston tilat, jotka houkuttelevat opiskelemaan ja oppimaan
 - LP-2: Hiljainen tila omaan työskentelyyn
 - LP-3: Mukava ja houkutteleva sijainti
 - LP-4: Rauhallinen, suojaisa paikka opiskelua, oppimista tai tutkimusta varten
 - LP-5: Tilat ryhmätyöhön ja –opiskeluun
- Muut kysymykset
 - Yleinen tyytyväisyys
 - informaatiolukutaito
- Sanalliset palautteet
 - n. 40% antaa kommentteja



LibQUAL:in käyttöönotto

- ARL:n maksullinen tuote (non-profit)
- Palvelut
 - Kysely ARL:n palvelimella
 - Koulutus
 - Results notebook (kirjasto & konsortio)
 - Tulokset kaikista osallistuvista kirjastoista
 - Data csv- ja SPSS-muodossa
 - Norms tables
 - LibQUAL analytics
- LibQUAL samanlainen kaikkialla
 - Vertailtavuus
 - Proseduurikäsikirja (kesto, viestintä, jne.)
 - Poikkeus: mahdollisuus lisäkysymyksiin



LibQUAL ja HSE

- Aiemmin omatekoisia asiakaskyselyitä
 - Tietyt kysymykset toistuvia
 - Ajankohtaiset asiat, esim. aukioloajat
- Aloite LibQUALin käyttöön EBSLG:ltä
- Käännös suomeksi (MR & JH)
 - Käännöksen tarkistus ARL:ssä
- Tiedotus
- Asiakkaiden sähköpostiosoitteiden poiminta
 - Laillisuustarkistus
 - Tekniset kysymykset

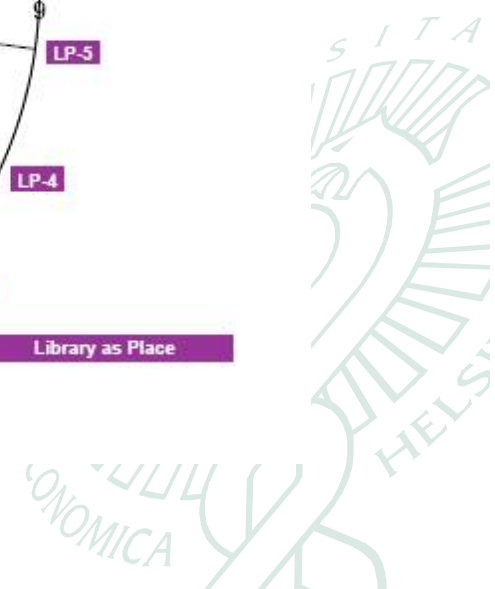
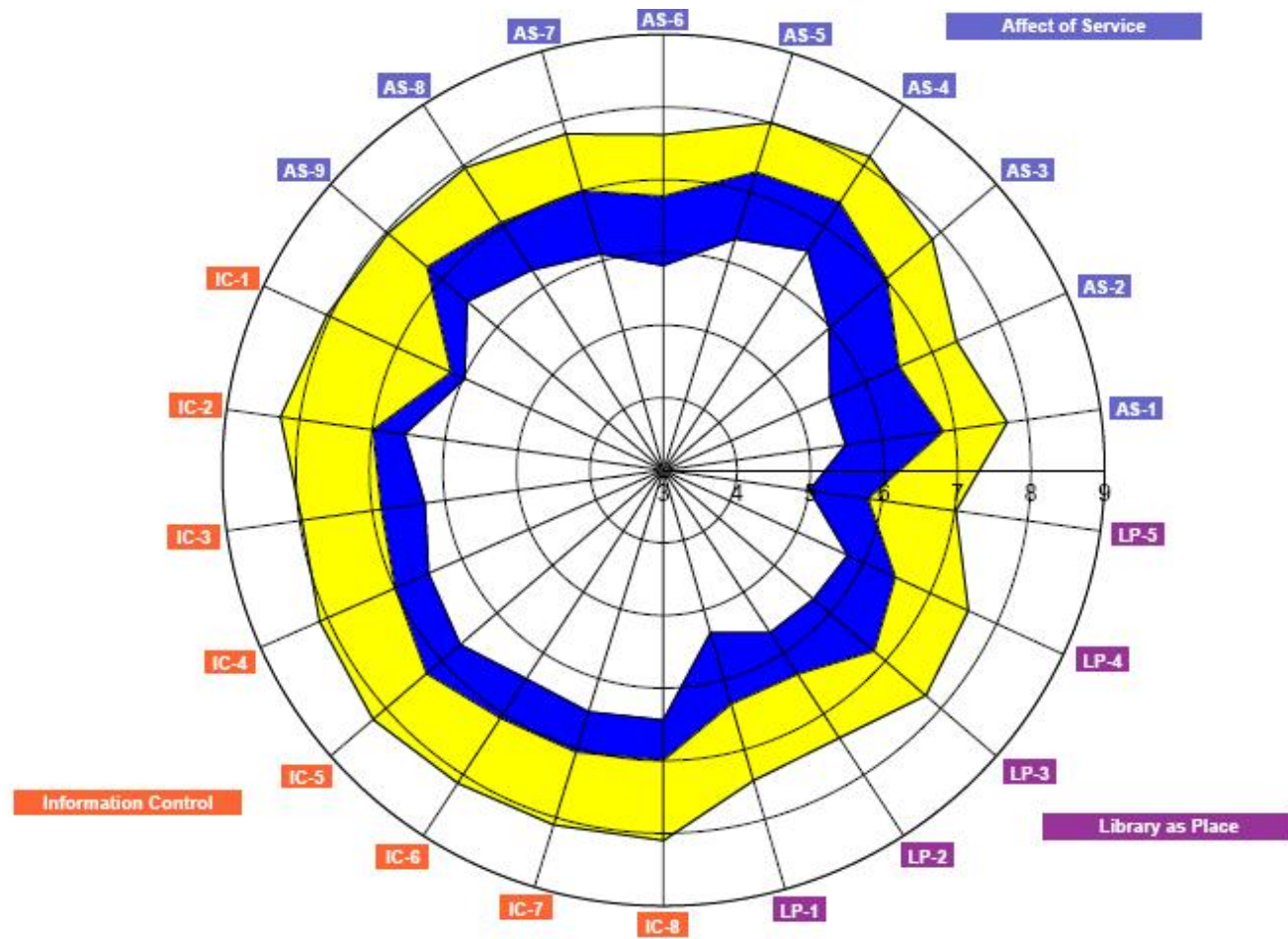


Kysely maaliskuussa 2006

- Kesto kolme viikkoa 6.-26.3.2006
- Kutsu lähetettiin kolmena maanantaina
 - 15700 (11000) kutsuttua
- Vastausprosentti 16,4
- Vastaaajapalkinnot 10 USB-muistitikkaa
- Sanallisten palautteiden seuranta
 - Päivittyvät 15 min. välein
 - Välitön reagointi



Tulokset tutkakuviossa: HSE:n kirjasto



Kommentit

- Omituinen ja työläs kysely
- Pääosa palautteesta hyvää (n. 60%)
- Kurssikirjojen määrä
- Lukutilojen puute
- Henkilökunnan palveluasenne
- Sähköiset aineistot
- Huonot näppikset ja näytöt asiakastyöasemissa
- Pyydettiin palveluita joita meillä jo on → tiedotuksessa puutteita



Tulosten käsittely

- Tiedotus
 - Kirjaston henkilökunta
 - Johtokunta
 - Rehtori
 - Yhteenvedo julkaistaan www-sivulla
- Asiakaspalvelukysymykset
 - Osastokokouksissa
 - Ryhmätyöt tulevaisuusseminaarissa
 - Asiakaspalvelukoulutuksen järjestäminen
- SPSS-datan analysointi: HSE:laiset ja ulkopuoliset
 - Tulossa: LibQUAL Analytics



Toimenpiteet

- Lukutilojen järjestäminen
- Asiakastyöasemien uusiminen
- Mikroluokka
- Proxy-uudistus
- Tulosten vertailu & benchmarking
- Asiakaspalvelukeskustelut
 - Ryhmätyöt
 - Kehityskeskustelut
- Focus groups –selvitykset
- Tulosten hyödyntämisen vertailu EBSLG:ssä



LibQUAL ja HSE: mitä jatkossa?

- Osallistumme kyselyyn v. 2008 keväällä EBSLG-konsortion kanssa
- Sopiva väli joka toinen tai kolmas vuosi
- Analyysien kehittäminen
- Aikasarjojen seuraaminen
- Tehtyjen toimenpiteiden vaikutusten tarkkailu
- Kyselyn kehittäminen yhteistyössä?



Loppu!

- Kiitos!
- Kysymyksiä?



Kirjallisuutta

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1985, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, vol. 49, no. 4, pp. 41.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. 1988, "Servqual - a Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, vol. 64, no. 1, pp. 12-40.
- Nitecki, D.A. 1995, An assessment of the applicability of SERVQUAL dimensions as customer-based criteria for evaluating quality of services in an academic library, University of Maryland.
- Cook, C.C. 2001, A mixed-methods approach to the identification and measurement of academic library service quality constructs: LibQUAL+tm , Texas A&M University.
- *Journal of Library Administration*, 2004, Vol. 40 Issue 3/4 (LibQUAL-teemanumero)
- LibQUAL.-sivut: <http://www.libqual.org>

