

LibQUAL- laatuökalu

Apuna kirjastopalveluiden kehittämisessä



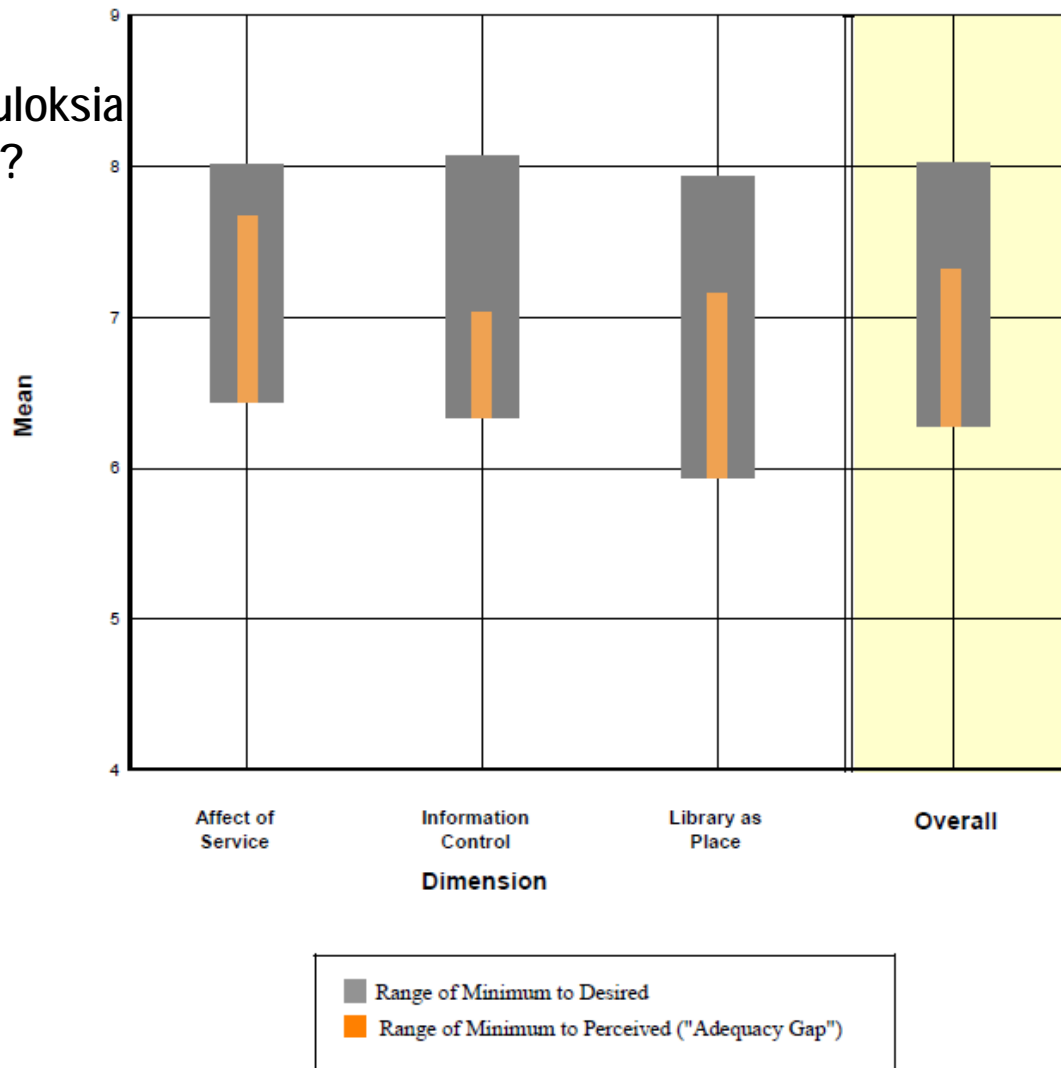
Turun yliopisto
University of Turku

Mikä ihmeen LibQUAL?

- ARL:n (Association of Research Libraries) ylläpitämä standardoitu asiakastyytyväisyyskysely
 - Kehitetty nimenomaan kirjastojen tarpeisiin
- Laajasti käytössä eri puolilla maailmaa (yli 1300 kirjastoa käyttänyt)
- Perustuu liikeyritysten markkinointitutkimuksissa yleiseen SERVQUAL-malliin.
 - Kuilumalli: asiakkaan havaintoja palvelun tasosta verrataan hänen näkemyksiinsä välttävästä ja hyvästä palvelun tasosta
 - Eri palvelut voivat olla eriarvoisia asiakkaille – palvelun laatua kohotetaan erityisesti siellä, missä asiakkaat vaativat parempaa palvelua
- ARL koostaa kirjastolle kyselystä tuloskirjan
 - Hyvin yleisluontoisella tasolla (lisämaksusta tarkempia analyyseja)
 - Kyselyn raakadata kirjaston käytettävissä -> mahdollisuus omiin lisäanalyysiin
- Ensimmäisenä Suomessa Aalto-yliopiston kirjasto
- Turun yliopiston kirjastossa kysely tehty kolme (tai neljä) kertaa; viimeisimmässä osana LIBERin laajempaa LibQUAL-tutkimusta



Miten tuloksia luetaan?



Lukuohje:
 Ison palkin alaraja =
 Vaadittu minimitaso
 Ison palkin yläraja =
 Toivottu ideaalitaso
 Pienen palkin yläraja =
 Havaittu taso
 Kaikkien vaihteluväli 0-9

Kolme dimensiota:
 AS (Palvelun Vaikuttavuus = asiakaspalvelu)
 IC (Informaation Hallinta = aineistojen ja niihin johtavien välineiden laatu)
 LP (Kirjasto Tilana = fyysinen kirjastotila)

Mitä lähempänä pienemmän palkin yläraja on ison palkin ylärajaa, sitä paremmin on onnistuttu

- Karkea jako: alle puolen välin = kohtuullista, muttei hyvää, yli puolen välin = hyvää
- Käytännössä yksittäinen palkkipari ei kerro paljoa -> vertailun tärkeys

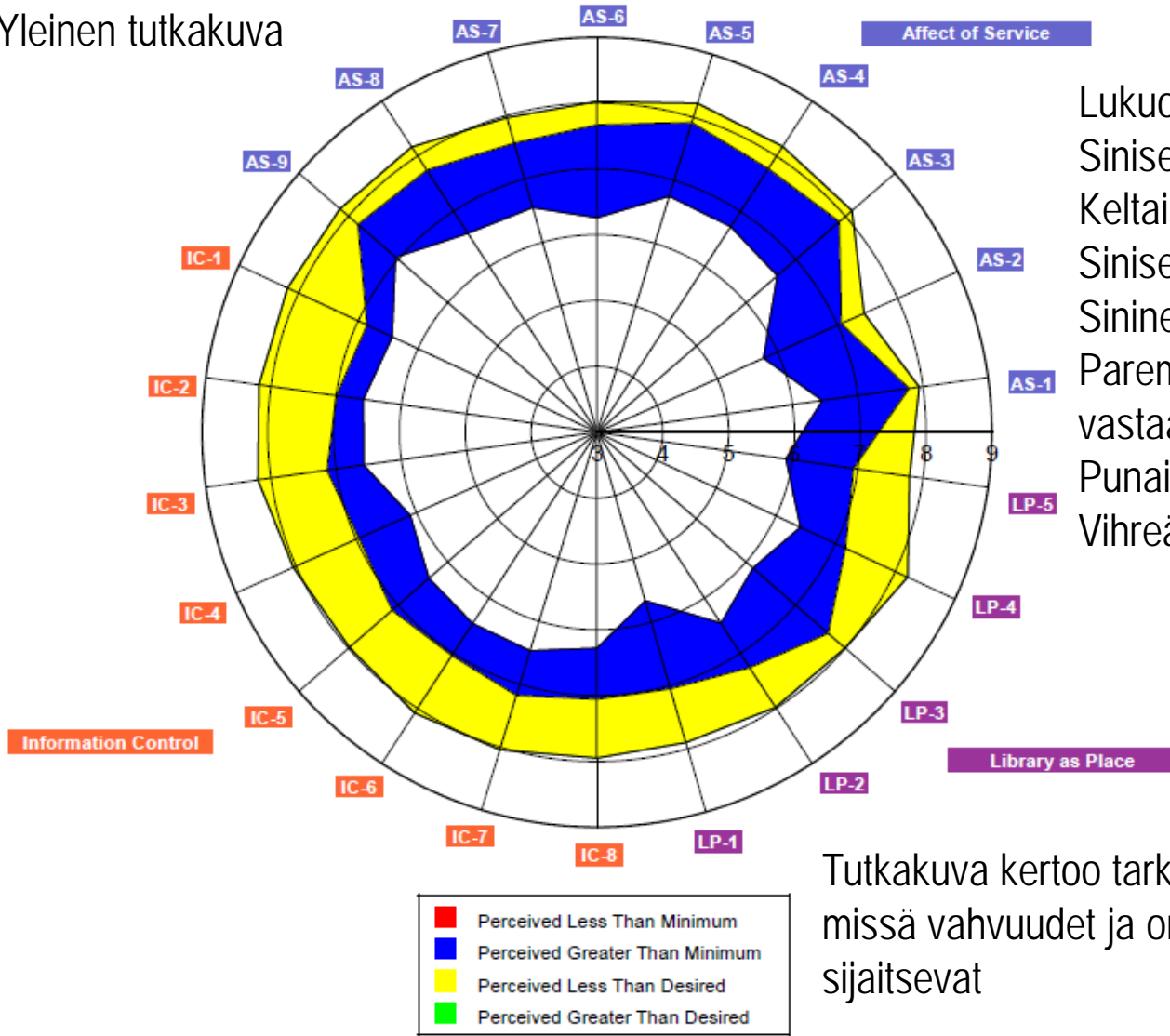


Tarkemmat kysymykset

- Jokainen dimensio jakautuu useampaan kysymykseen
 - AS: 9 kysymystä – esim. AS-4: Valmius vastata asiakkaan kysymyksiin
 - IC: 8 kysymystä – esim. IC-4: Tarvitsemani sähköiset tiedonlähteet
 - LP: 5 kysymystä – esim. LP-5: Ryhmätyö- ja opiskelutilat
 - Tuloskirjaan sisältyy kaikkien yksittäisten kysymysten tuloksista rakentuvia tutkakuvia
- Kirjastokonsortioilla mahdollisuus lisätä viisi omaa kysymystä
 - LIBERin tutkimuksessa tutkimuspalveluihin ja kirjaston opetuksiin liittyviä kysymyksiä
- Peruskyselyssä lisäksi:
 - Viisi IL-kysymystä: kysytään vain palveluiden havaittua tasoa
 - Kirjaston ja verkkoaineistojen käyttöön liittyviä kysymyksiä ("kuinka usein käyt kirjastossa")
 - Demografisia kysymyksiä (ikä, oppiala jne.; mahdollisuus jossain määrin kustomoida)
 - Avoin vastauskenttä (datasta näkee avoimen vastauksen demografian)



Yleinen tutkakuva



Lukuohje:

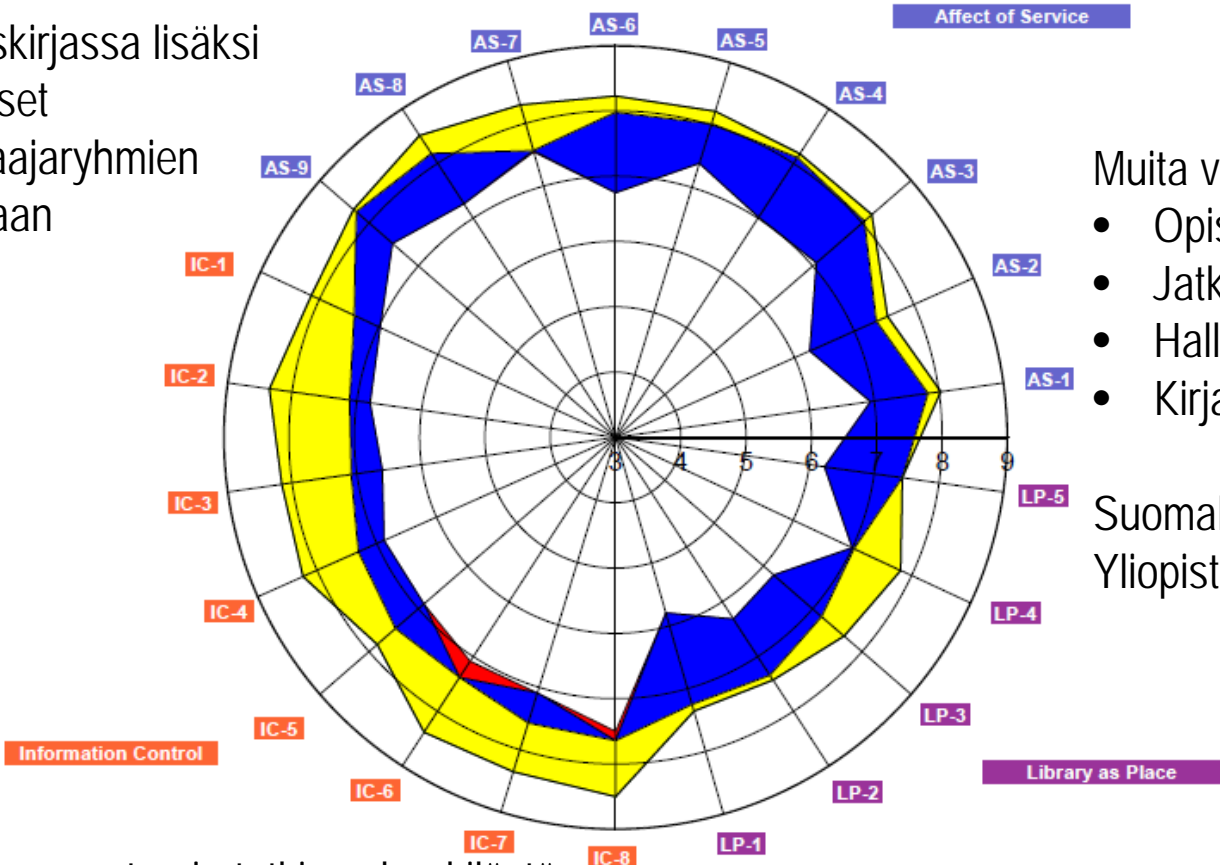
- Sinisen sisäraja = Vaadittu minimitaso
- Keltaisen ulkoraja = Toivottu ideaalitaso
- Sinisen ja keltaisen raja = Havaittu taso
- Sininen alue keltaista leveämpi = Paremmin onnistuttu vastaamaan asiakkaiden odotuksiin
- Punainen alue = Minitaso alitettu
- Vihreä alue = Ideaalitaso ylitetty

Tutkakuva kertoo tarkemmin, missä vahvuudet ja ongelmat sijaitsevat

IC-1: Sähköisten aineistojen tarjoaminen käytettäväksi



Tuloskirjassa lisäksi tulokset vastaajaryhmien mukaan



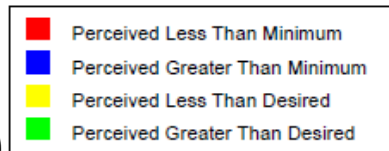
Muita vastaajaryhmiä:

- Opiskelijat
- Jatko-opiskelijat
- Hallintohenkilökunta
- Kirjastohenkilökunta

Suomalaiselta kannalta puute: Yliopiston ulkopuolisia asiakkaita ei ole

Kuvassa opetus- ja tutkimushenkilöstö

Vaativampi kuin yleisissä tuloksissa (ala- ja ylärajat korkeammalla)



Etenkin IC-kysymyksissä vaativampia ja kriittisempiä

Punaisia alueita:

IC-6: Helppokäyttöiset työkalut

IC-8: Lehtikokoelmat



Turun yliopisto
University of Turku

Tuloskirjan tuolla puolen

Pelkkä tuloskirja ei vielä riitä pitkälle

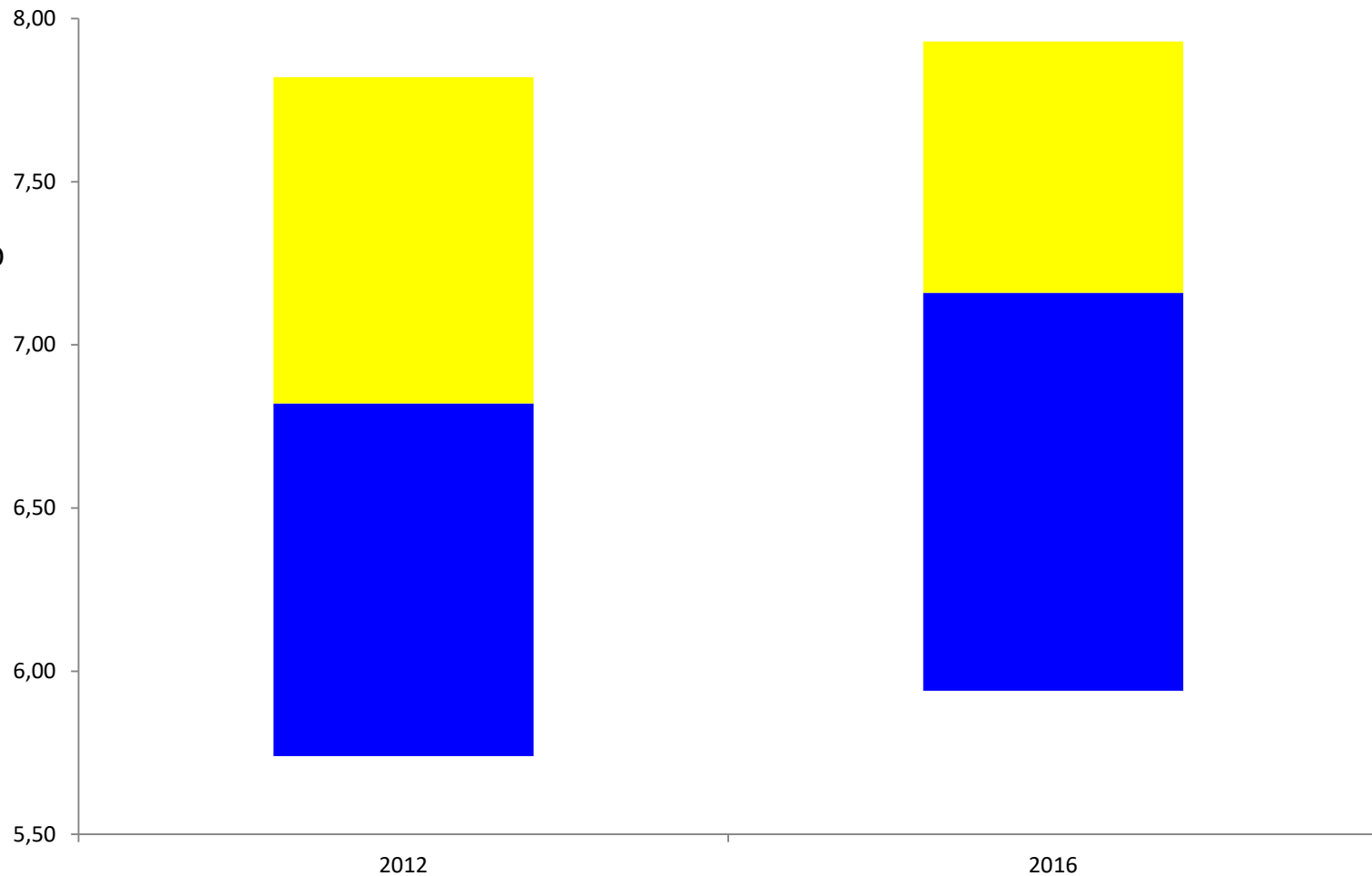
- Avointen kysymysten hyödyntäminen
- Vertailu muihin kirjastoihin
 - Tuloskirjat samalta vuodelta saatavissa LibQUAL-portaalissa
- Eri vuosien kyselyiden vertailu
- Datan tarkempi analysointi, esimerkiksi:
 - Kustomoidut vastaajaryhmät (saadaan muut asiakkaatkin esiin)
 - Kirjastoyksiköt ("mitä kirjastoa käytät eniten")
 - Oppialat jne.

Mitä kannattaa vertailla?

- Dataa LibQUALissa riittää, kysymysten valinta hankalampaa
- Mieluummin mahdollisimman spesifi kysymys, jotta erot tulevat selvemmin esiin
- Joskus syytä verrata vain palvelun havaittuja arvoja, joskus vain minimi/ideaalstandardeja, joskus molempia



Esimerkki
aikavertailusta:
Kirjasto tilana –
arvot 2012 ja 2016



2012-2016 välillä remontoitu monia kirjastotiloja

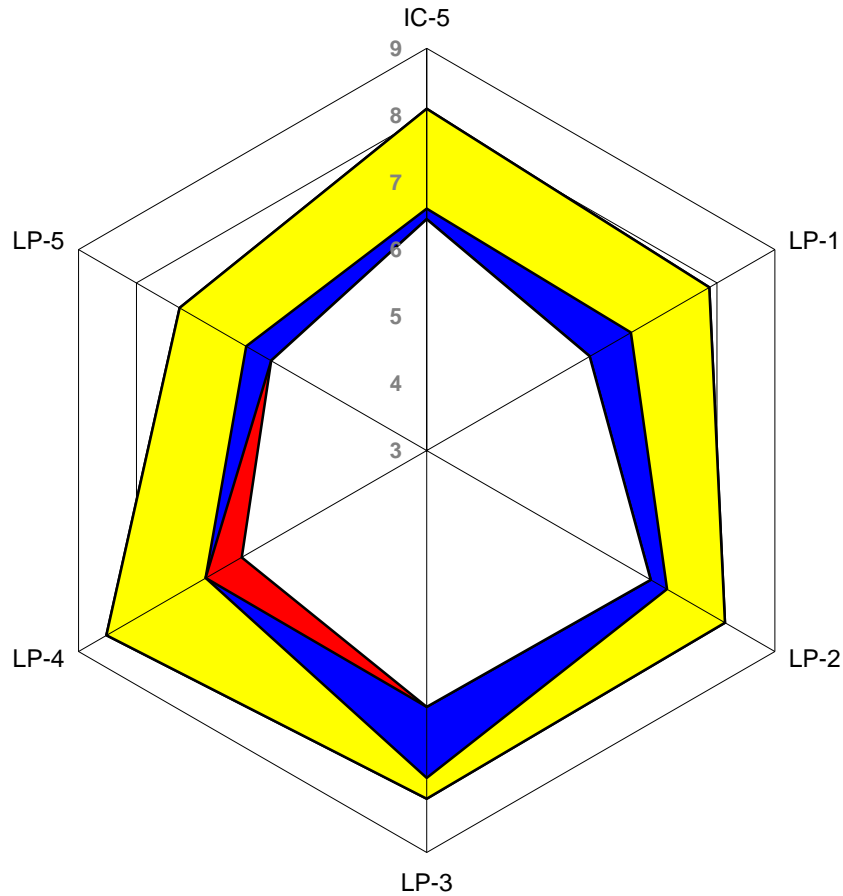
a) Asiakkaiden vaatimukset tiloille kohonneet

b) Samalla tilojen havaittu laatukin noussut – ja enemmän
kuin vaatimukset tilojen laadusta

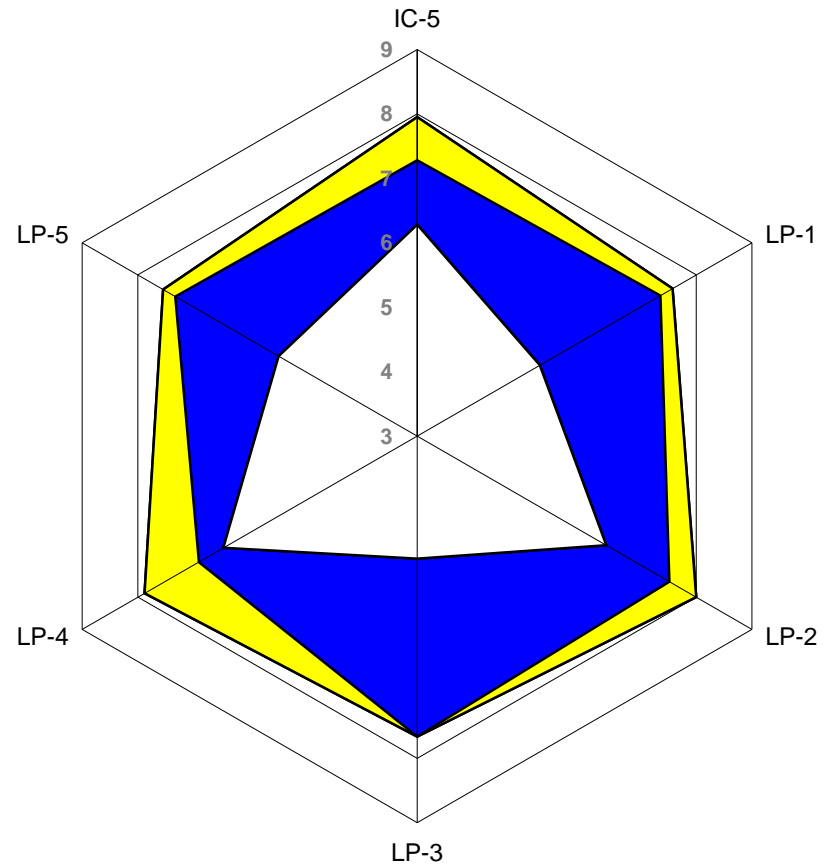


Turun yliopisto
University of Turku

Kirjastotilat ja IT-laitteet remontoimattomassa kirjastossa



Kirjastotilat ja IT-laitteet remontoidussa kirjastossa

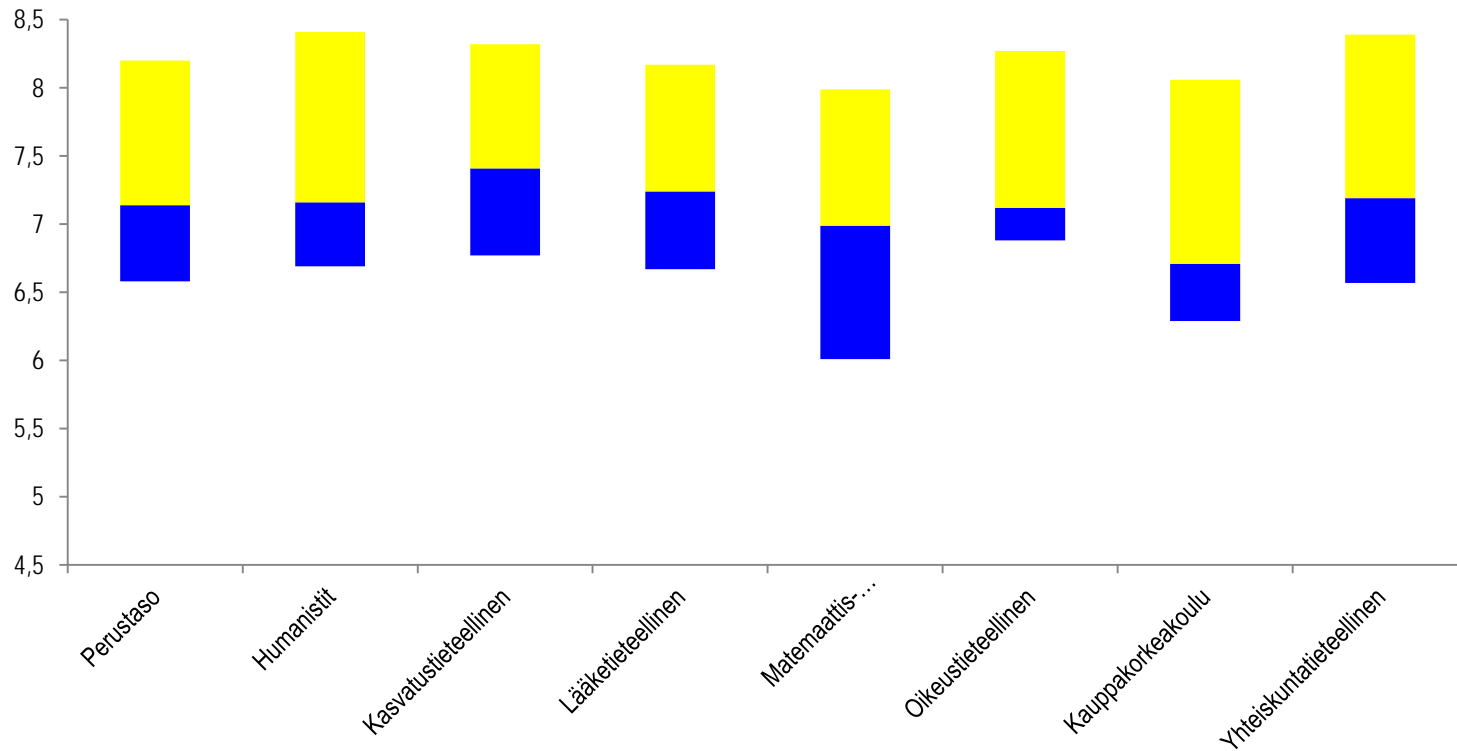


Esimerkki kirjastoyksiköihin tarkennetusta analyysistä



Turun yliopisto
University of Turku

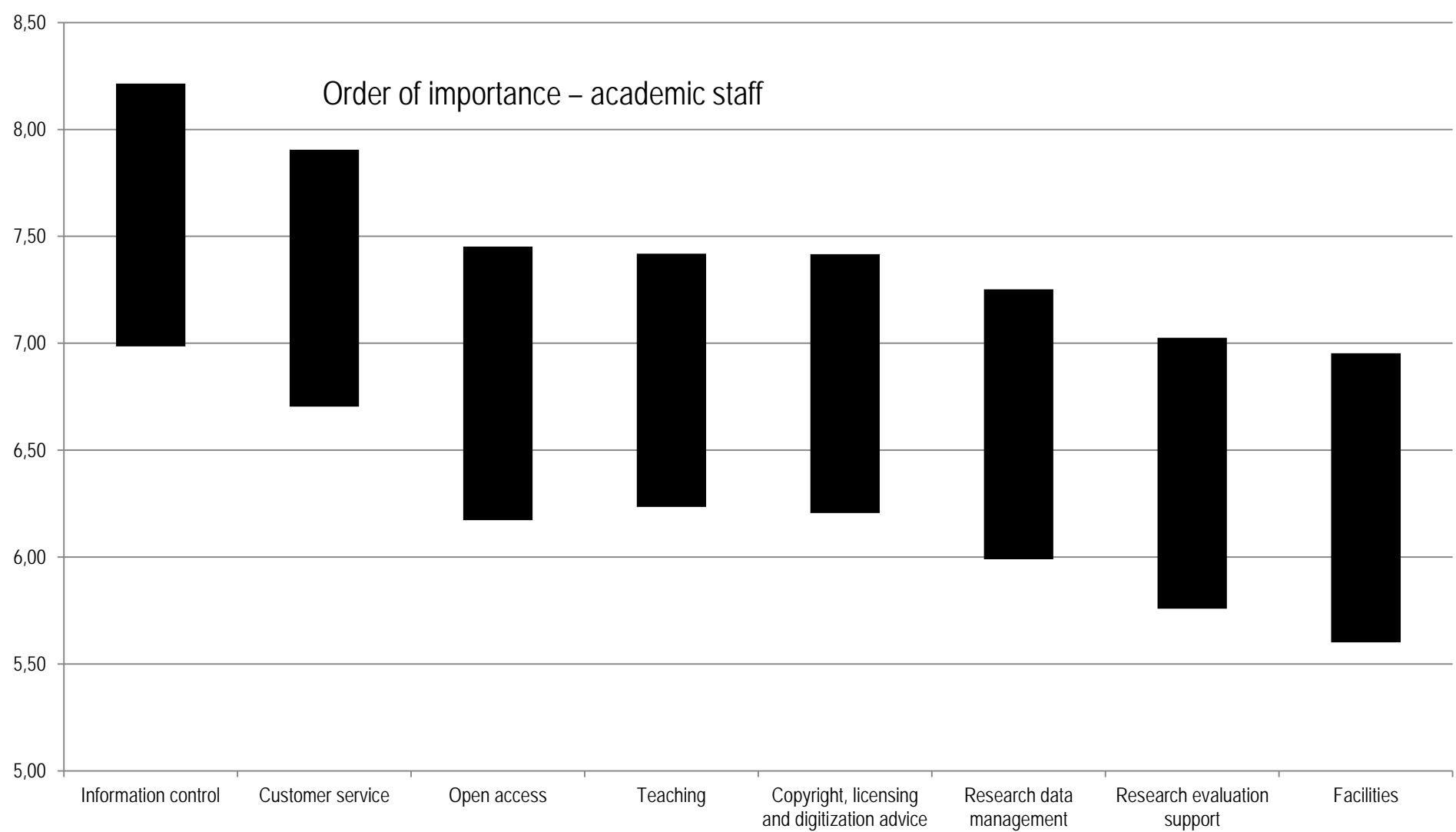
Kirjaston tarjoama painettu aineisto, jota tarvitsen työssäni



Esimerkki tiedekuntiin tarkennetusta analyysistä

- a) Matemaattis-luonnontieteellinen tiedekunta odottaa vähemmän painetulta aineistolta
- b) Oikeustieteellinen tiedekunta kriittisin painettujen aineistojen laatua kohtaan





Esimerkki analyysistä, jossa tarkasteltu vain minimi/ideaalstandardeja



Heikkoja puolia

- Tietyt nykykirjastoille tärkeät osa-alueet heikosti edustettuna peruskyselyssä
 - Opetus, tutkimuspalvelut
- Pitkä ja monimutkainen kysely syö vastaajia ja luo virhevastauksia
 - Isoa vastaajajoukkoa tärkeämpi vastaajien edustavuus
 - Kyselyn Lite-versio arpoo koko kysymysasetistä osan yhdelle vastaajalle
 - Kysely silti pitkä
 - Lisäksi edustavuus saattaa etenkin pienemmissä vastaajaryhmissä kärsiä
 - Palkinnot
 - Mahdollisuus tehdä myös pienempiä, johonkin asiakasryhmään keskittyviä kyselyitä ja/tai valikoidulle vastaajajoukolle suunnattuja kyselyitä

