

Celia-kirjasto ajaa erityisryhmien asiaa

Celia-kirjaston sidosryhmien edustajien mielestä Celia-kirjasto koetaan myönteisenä yhteistyökumppanina, joka ajaa erityisryhmien asiaa, hoitaa perustehtävänsä hyvin ja omaa palvelevan ja asiantuntevan henkilöstön. Celia-kirjaston sidosryhmillä kysyttäessä 86 prosenttia vastaajista voisi suositella yhteistyötä Celia-kirjaston kanssa.

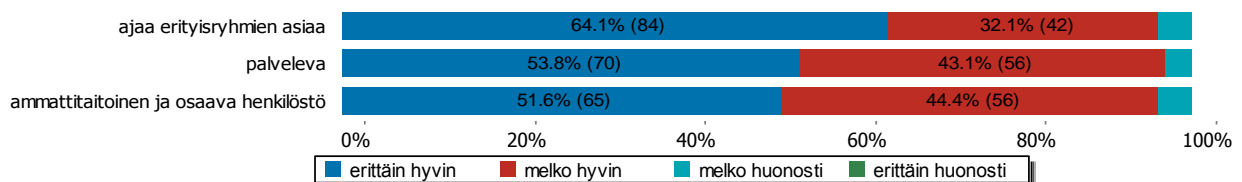
Celia-kirjasto teetti kehittämistutkimuksen, jossa kartoitettiin sidosryhmien edustajien tyytyväisyyttä Celian toimintaan. Tutkimuksessa selvitettiin Celian toimintaan, imagoon, palveluihin ja viestintään liittyviä tekijöitä. Tiedot kerättiin toukokuun 2011 aikana ja tutkimukseen vastasi yhteensä 154 henkilöä. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Innolink Research Oy.

Palveleva, ammattitaitoinen ja osaava

Tutkimukseen vastanneista sidosryhmien edustajista suurin osa edusti oppilaitoksia ja kustantamoita. Noin kolmanneksella vastaajista yhteistyö Celia-kirjaston kanssa on kestänyt 3-5 vuotta.

Tutkimukseen vastanneista sidosryhmien edustajista 71 prosenttia kertoi tuntevansa Celia-kirjaston toimintaa erittäin hyvin, melko hyvin tai kohtalaisesti. Niinikään 71 prosenttia vastaajista kokee, että yhteistyö on ollut erittäin sujuvaa tai melko sujuvaa Celia-kirjaston kanssa viimeisen vuoden aikana.






Celia-kirjaston sidosryhmien edustajat kuvasivat Celia-kirjastoa imagoltaan erityisryhmien asiaa ajavaksi ja palvelevaksi. Celia-kirjaston henkilöstö koettiin myös ammattitaitoiseksi ja osaavaksi.



Kuva 1: Arvioikaa, miten hyvin seuraavat tekijät kuvaavat Celia-kirjastoa?






Vastaajista noin puolet arvioi Celia-kirjaston toiminnan kehittyneen positiivisesti kahden viimeisen vuoden aikana. Nykyisiin palveluihin ollaan varsin tyytyväisiä. 72 prosenttia sidosryhmien edustajista kokee Celia-kirjaston nykyisen palvelutarjonnan riittäväksi. Niinikään 87 prosenttia vastaajista kokee nykyiset yhteistyön muodot riittäviksi.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan Celia-kirjaston toiminnan tärkeimpiä ja onnistuneimpia tekijöitä. Sidosryhmien edustajien arvion mukaan tärkeimpinä toiminnan tekijöinä nähdään erityisryhmille tarkoitettujen palvelujen tuottaminen, oppikirjojen tuottaminen ja välittäminen ja asiakkaiden elämänlaadun parantaminen (kuva 1).

erityisryhmille tarkoitettujen palvelujen tuottaminen, 141 kpl		6.4
oppikirjojen tuottaminen ja välittäminen, 138 kpl		6.4
asiakkaiden elämänlaadun parantaminen, 140 kpl		6.3
erityisasiantuntemus alallaan, 131 kpl		6.2
saavutettavuuden edistäminen, 130 kpl		6.2

Kuva 1: Tärkeimmät Celia-kirjaston toiminnan tekijät (asteikko 1–7)

Celia-kirjaston toiminnan suhteen onnistuneimpana tekijänä vastaajat mainitsivat yhteydenpidon ystävällisyyden (kuva 2). Lisäksi Celia-kirjasto saa kiitosta alansa erityisasiantuntemuksesta, erityisryhmille tarkoitettujen palveluiden tuottamisesta, viestinnän ystävällisyydestä ja oppikirjojen tuottamisesta ja välittämisestä.

yhteydenpidon ystävällisyys, 116 kpl		5.9
erityisasiantuntemus alallaan, 114 kpl		5.7
erityisryhmille tarkoitettujen palvelujen tuottaminen, 127 kpl		5.7
viestinnän ystävällisyys, 110 kpl		5.7
oppikirjojen tuottaminen ja välittäminen, 123 kpl		5.7

Kuva 2: Onnistuneimmat Celia-kirjaston toiminnan tekijät (asteikko 1–7)

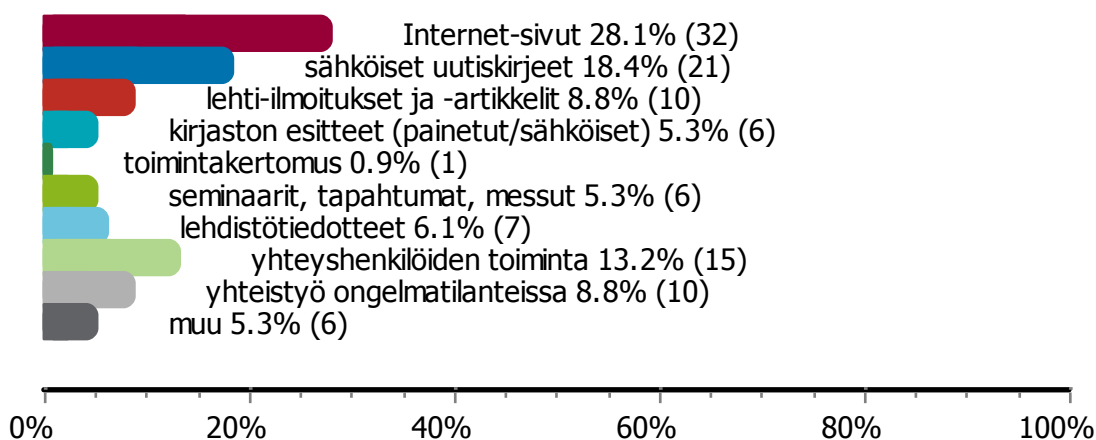
Tarkasteltaessa sidosryhmien edustajien arvioita Celia-kirjaston toiminnasta niiden tärkeyden ja onnistumisen kautta, eniten kehitettävää vastaajat mainitsivat olevan yhteistyössä oppilaitosten ja erityisryhmien muiden palveluntarjoajien kanssa. Perustoimintaan ja toiminnan tärkeimpiin tekijöihin, kuten oppikirjojen tuottamiseen ja välittämiseen, erityisryhmille tarkoitettujen palveluiden tuottamiseen ja asiakkaiden elämänlaadun parantamiseen kohdistuu suuria odotuksia. Nämä nähdäänkin kriittisinä kehityskohteita.

-Selkeästi on nähtävissä, että perustoimintaan kohdistuu suuria odotuksia. Celialta odotetaan ja vaaditaan toimintakenttensä vuoksi paljon, joten kilpajuoksu kehittämisen kanssa on jatkuvaa ja toimenpiteitä on priorisoitava, muistuttaa Innolink Research Oy:n viestintäpäällikkö **Etta Partanen**.

Korkeasta odotustasosta huolimatta sidosryhmävastaajat kokevat Celian myönteisenä yhteiskumppanina. Kokonaisarvosana kumppanuudelle on peräti 5,8 asteikolla 1-7. Sidosryhmätyytyväisyyden tasoon voi olla tyytyväinen. Vastaajat pitävät tärkeänä toiminnan kehittämistä yhteistyössä kumppaneiden kanssa samalla myös asiakkaita kuunnellen.

Sähköisen viestinnän kehittäminen tärkeää

Sidosryhmien edustajat arvioivat saavansa eniten tietoa Celia-kirjaston toiminnasta käytännön yhteistyön ja Internet-sivujen kautta. Internet-sivujen ja käytännön yhteistyön koettiin olevan myös mieluisin tapa saada tietoa Celia-kirjaston toiminnasta. Tärkeimmäksi eniten kehitettäväksi viestintämuodoksi koettiin Internet-sivut ja sähköiset uutiskirjeet (kuva 3), jotka niinkään saivat myös parhaat onnistumisarvosanat eri tiedotusmuotoja vertailtaessa (Internet 5,4 ja uutiskirjeet 5,0 asteikolla 1-7).



Kuva 3: Tiedotusmuoto, jota Celia-kirjaston pitäisi eniten kehittää.

Lähes kaksi kolmasosaa vastaajista koki Celia-kirjaston onnistuneen erittäin hyvin tai melko hyvin välittämään tietoa toiminnastaan ja palveluistaan yhteistyökumppaneilleen. Vastaajista 68 prosenttia on sitä mieltä, että Celia-kirjaston välittämä viestintä vastaa erittäin hyvin tai melko hyvin Celia-kirjaston todellista toimintaa.

Moni sidosryhmien edustajista kuitenkin huomauttaa, että tunnettuutta voisi kehittää suuremman yleisyyteen päin. Vierailukäyntejä esimerkiksi kouluihin ja erityisopettajien tapahtumiin toivotaan. Tutuksi tekemisen käytäntöjä voisi pohtia resurssien puitteissa.

Kiitos kaikille vastaajille

Celia-kirjasto ja Innolink Research Oy kiittävät kaikkia vastaajia arvokkaasta palautteesta. Celia-kirjasto hyödyntää tutkimuksesta saatua tietoa tulevaisuudessa. Lisätietoja tai tutkimuksen loppuraportti on mahdollista saada tiedottaja Johanna Koskelalta, johanna.koskela@celia.fi.

Celia-kirjasto
Marketta Ryömä
kirjastonjohtaja

Celia-kirjasto
Johanna Koskela
tiedottaja

Innolink Research Oy
Etta Partanen
viestintäpäällikkö