



HELSINGIN YLIOPISTO
HELSINGFORS UNIVERSITET
UNIVERSITY OF HELSINKI

Aki Kangas

Kansalliskirjasto



**Asiakaskysely kansallisista
kirjastoverkkopalveluista 2008**

Julkaisija: Kansalliskirjasto

Tekijä: Aki Kangas

Julkaisun nimi:

Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkko-
palveluista 2008

Julkaisun laji:

Raportit ja selvitykset

Tiivistelmä:

Kansalliskirjasto toteutti ammattikorkeakoulu-, erikois-, yliopisto- ja yleisille kirjastoille suunnatun kyselyn Kansallisista kirjastoverkko- ja palveluista huhti-toukokuussa 2008.

Kyselyllä kartoitettiin, kuinka hyvin asiakaskirjastojen työntekijät tuntevat Kansalliset kirjastoverkko- ja palvelut, miten tärkeiksi palvelut koetaan, kuinka hyvin Kansalliskirjasto on onnistunut tarjoamaan palveluja asiakaskirjastoilleen ja kuinka Kansalliskirjaston palveluperiaatteet ovat toteutuneet. Lisäksi kysyttiin, miten palveluja, viestintää ja kirjastoille tarjottavaa koulutusta tulisi kehittää.

Vastauksia saatiin 664 kappaletta, näistä 189 yliopistokirjastoista, 120 ammattikorkeakoulukirjastoista, 293 yleisistä kirjastoista sekä 47 julkisrahoitteisista erikoiskirjastoista. Muista organisaatioista saatiin 15 vastausta.

Kyselyn perusteella valittiin kehittämiskohteiksi asiakasliittymän, kansallisen yhteisluettelon, Halti-tietokannan ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston kehittäminen. Kyselyllä kerättyä informaatiota hyödynnetään myös tiedotusta ja koulutusta suunniteltaessa.

Asiasanat: asiakastyytyväisyys, arviointi, kyselytutkimus, kirjastot, Kansalliskirjasto, 2008

Sarjan nimi ja numero:

Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 57
Raportit ja selvitykset

ISSN:

1975-5521

ISBN:

978-952-10-5250-7 (pdf)

Kokonaissivumäärä:

44

Kieli:

suomi

Muut tiedot:

Kannen kuva: Marita Penttilä

Verkkoaineston osoite:

<http://www.helsinki.fi/julkaisut>

Sisällysluettelo

1	Johdanto	5
1.1	Kansalliskirjaston tehtävät ja asiakkaat	5
1.2	Kansalliset kirjastoverkkopalvelut	5
1.3	Palvelujen arviointi	7
2	Tutkimuskysymykset ja kyselyn toteutus	9
3	Tulokset	10
3.1	Vastaajamäärä	10
3.2	Vastaajien työtehtävät	10
3.3	Palvelujen tuntemus	12
3.4	Palvelujen tärkeys	13
3.5	Palveluissa onnistuminen	16
3.6	Mieluisimmat tiedonsaantitavat	18
3.7	Palveluperiaatteiden toteutuminen	20
3.8	Avoin palaute	22
3.8.1	Nelli-portaali	23
3.8.2	Tietokannat ja yhteisluettelo	23
3.8.3	Halti-tietokanta	24
3.8.4	Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto KITT	24
3.8.5	Viestintä	25
3.8.6	Koulutus	26
3.8.7	Palveluperiaatteet	28
4	Vertailu vuoden 2006 kyselyn tuloksiin	31
5	Toimenpiteet	34
5.1	Asiakasliittymä	34
5.2	Kansallinen yhteisluettelo	34
5.3	Halti-tietokannan kehittäminen	35
5.4	Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto	35
5.5	Viestintä ja koulutus	36

6 Yhteenveto	36
Lähteet	37
Liitteet	38
Kyselylomakkeet	38

1 Johdanto

1.1 Kansalliskirjaston tehtävät ja asiakkaat

Kansalliskirjaston lakisääteisenä perustehtävänä on toimia kirjastojen valtakunnallisena palvelu- ja kehittämyksikkönä ja huolehtia kotimaisen ja kansainvälisen yhteistoinnin edistämisestä. Kansalliskirjasto vastaa myös kansallisen julkaisuperinnön ja tieteellisten kokoelmiensa kartuttamisesta, säilyttämisestä ja käyttöön asettamisesta. (Yliopistolaki, 25 §)

Kansalliskirjaston asiakkaita ovat tiedontarvitsijat, kirjastot, kulttuuriyleisö sekä julkaisuala. Kansalliskirjaston asiakkaat ja heille suunnatut palvelut on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1
Kansalliskirjaston asiakkaat ja palvelut

Tässä raportissa keskitytään kirjastoille tarjottavien keskitettyjen palvelujen arviointiin keväällä 2008 toteutetun asiakaskyselyn perusteella. Muut asiakasryhmät, eli tiedontarvitsijat, kulttuuriyleisö sekä julkaisuala jäivät tarkastelun ulkopuolelle.

1.2 Kansalliset kirjastoverkkopalvelut

Kansalliskirjasto tarjoaa keskitettyjä palveluja Suomen ammattikorkeakoulu-, erikois-, yliopisto- ja yleisille kirjastoille. Keskitetyt kirjastoverkon palvelut, eli Kansalliset kirjastoverkkopalvelut on määritellyt opetusministeriön Kansalliskirjastotyöryhmä 2002:n seurantaryhmässä (Kansalliskirjastotyöryhmän... 2006).

Vaikka Kansalliset kirjastoverkkopalvelut on melko uusi palvelukokonaisuus, ovat siihen kuuluvat yksittäiset palvelut jo vakiintuneita. Kansalliset tietokannat juontavat juurensa 1970-luvulle ja Kansallisen elektronisen kirjaston FinELibin toiminta käynnistyi vuonna 1997. Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta KITT avattiin käyttöön vuonna 2003, Nelli-portaali vuonna 2004.

Kansalliset kirjastoverkkopalvelut –palvelukokonaisuus on jaettu kolmeen osaluueeseen:

1. Korkeatasoisten tietoaineistojen saanti
2. Digitaalisen kirjaston palvelu- ja työympäristö
3. Kirjastotoiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus

1. Korkeatasoisten tietoaineistojen saanti

Kansalliset tietokannat

Arto, kotimainen artikkeliviitetietokanta
Fennica, Suomen kansallisbibliografia
Linda, yhteistietokanta
Viola, Suomen kansallisdiskografia
Vesa-verkkosanasto

Mandis, maakuntakirjastojen virtuaalinen yhteisluettelo Nelli-portaalissa. Mandis korvaa Manda-tietokannan, jonka päivittäminen on päättynyt 2003.

Tiedonhakupalvelut sekä tiedontarvitsijoille että kirjastoille:

- tiedonhaku yliopisto- ja ammattikorkeakoulukirjastoissa sekä niiden kehysorganisaatioissa ja yleisissä kirjastoissa
- luettelotietueiden kopiointimahdollisuus kirjastoille niiden omiin kokoelma-luetteluihin

Palvelun sisältö:

tietokantojen ylläpito, kehittäminen, tiedotus, koulutus sekä niihin liittyvä koordinointi ja standardointi.

Verkkoaineiston hankinta

Kansallinen Elektroninen kirjasto, FinELib, neuvottelee keskitetysti FinELib-konsortion jäsenille käyttöoikeussopimuksia elektronisiin aineistoihin.

Palvelun sisältö:

neuvottelu- ja sopimuspalvelu, aineistojen asettaminen käyttöön, toiminnan koordinointi ja kehittäminen, tiedotus, koulutus ja standardointi, elektronisten aineistojen hallintatietokanta (Halti).

2. Digitaalisen kirjaston palvelu- ja työympäristö

Kirjastojärjestelmän ylläpito ja kehittäminen Linnea2-konsortiolle

Palvelun sisältö:

järjestelmätuen, lisenssien, teknisen laitteiston ja keskitettyjen ylläpitopalvelujen organisointi ja koordinointi, toiminnan koordinointi, kehittäminen, tiedotus, koulutus ja standardointi.

Nelli-portaali

Palvelun sisältö:

järjestelmätuki, lisenssit, tekninen laitteisto, keskitetyt ylläpitopalvelut, toiminnan koordinointi ja kehittäminen, tiedotus ja koulutus, standardointi.

Julkaisuarkistot

Palvelun sisältö:

ohjelmisto-, palvelin- ja levytilaratkaisut, ylläpito ja tuki sekä järjestelmän kehittäminen

Standardit

Kirjasto- ja tietopalvelualan standardit (esim. ISO-, SFS- ja NISO standardit) yhteiset kuvailuformaatit ja säännöt, tiedonhakustandardit ja tunnisteet.

Palvelun sisältö:

ylläpito, koordinointi, kehittäminen, tiedotus, koulutus.

3. Kirjastotoiminnan tuloksellisuus ja vaikuttavuus

Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto

Yliopistokirjastojen, ammattikorkeakoulukirjastojen ja erikoiskirjastojen yhteistilasto.

Palvelun sisältö:

Ylläpito, koordinointi, kehittäminen, tiedotus ja koulutus sekä standardointi.

Taulukko 1

Kansalliset kirjastoverkkopalvelut

1.3 Palvelujen arviointi

Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen arviointi perustuu tilastoihin, asiakas- ja käyttäjäkyselyihin sekä tutkimusyhteistyöhön. Kirjastoverkon edustajat ovat lisäksi mukana palvelujen suunnittelussa ja ohjauksessa osallistumalla muun muassa konsortio- ja työryhmiin.

Tilastojen osalta Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen arvioinnissa käytetään viittä tunnuslukua: kansallisten tietokantojen (Arto, Fennica, Linda, Viola) koko, kansallisten

tietokantojen hakukäyttö, FinELib-aineistojen haut, FinELib-aineistojen artikkelilataukset sekä FinELib-aineistojen osuus asiakkaiden elektronisten aineistojen hankinnasta.

Taulukkoon 2 on koottu tunnuslukuja vuosilta 2005-2008.

	2005	2006	2007	2008
Kansallisten tietokantojen koko	8 450 000	9 600 000	9 900 000	8 250 000 *)
Kansallisten tietokantojen hakukäyttö	3 000 000	2 950 000	3 000 000	2 900 000
FinELib-aineistojen käyttö (haut)	29 800 000	43 000 000	53 000 000	43 000 000 **)
FinELib-aineistojen käyttö (artikkelilataukset)	5 000 000	7 000 000	8 300 000	11 000 000

*) Luvussa ei Manda-tietokantaa kuten vuosina 2005-2007 (Mandan tietueiden määrä 1,952 miljoonaa)

**) tilastointitavan muutos. Haut kokotekstiaineistoista eivät ole mukana hakujen määrässä. Kokotekstiaineistoista tilastoidaan vain artikkelilatausten määrä.

Taulukko 2 **Tunnuslukuja vuosilta 2005-2008**

FinELib-aineistojen osuus asiakkaiden verkkoaineistojen hankinnasta oli vuonna 2007 yliopistoissa 81 prosenttia ja ammattikorkeakouluissa 58 prosenttia.

Asiakaskyselyt on suunnattu Kansalliskirjaston asiakaskirjastoille, eli maamme ammattikorkeakoulu-, erikois-, yliopisto-, ja yleisille kirjastoille.

Kansallisten kirjastoverkkopalveluiden lähtötasoarviointi toteutettiin asiakaskyselynä huhti-toukokuussa 2006 (Asiakaskysely... 2006; Koivisto-Nieminen 2006). Kysely toteutettiin ns. Kansalliskirjaston toimialalajennuksen yhteydessä. Tuolloin yliopistolain muutoksen yhteydessä kirjastoille tarjottavista palveluista tuli lakisäätöisiä.

Keväällä 2006 toteutettu kysely kattoi ensimmäistä kertaa koko Kansalliset kirjastoverkkopalvelut –palvelukokonaisuuden. Kirjastoja pyydettiin arvioimaan palvelujen tärkeyttä, niissä onnistumista sekä palvelujen kehittämistarpeita. Nyt toteutettu kysely on jatkoa tälle lähtötasoarvioinnille.

Kansalliskirjaston FinELib-palveluyksikkö on toteuttanut asiakaskyselyjä FinELib-konsortioon kuuluville organisaatioille vuosina 2001 ja 2005. FinELibin toiminta on lisäksi arvioitu Korkeakoulujen arviointineuvoston toimesta vuonna 2002 (Knowledge... 2003).

Muitakin palvelukohtaisia asiakaskyselyjä on toteutettu, muun muassa Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston KITT:n kysely syksyllä 2007 (Kangas, Laitinen 2007).

Käyttäjäkyselyt on suunnattu ammattikorkeakoulu-, erikois-, yliopisto- ja yleisten kirjastojen asiakkaille. Käyttäjäkyselyitä on toteutettu 2000-luvulla erityisesti elektronisten aineistojen käytöstä. Viimeisin elektronisten aineistojen käyttäjäkysely toteutettiin keväällä 2007 (Elektronisten aineistojen... 2007).

Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin keväällä 2008. Tässä kyselyssä kartoitettiin maamme ammattikorkeakoulu-, erikois-, yliopisto- ja yleisten kirjastojen palvelujen käyttöä, asiakastyytyväisyyttä sekä kirjastopalvelujen vaikutuksia (Kangas, Nummela 2008; Kirjastojen kansallinen... 2008).

Tutkimusyhteistyötä on tehty erityisesti Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen laitoksen kanssa. Elektronisten aineistojen käytöstä on julkaistu tieteellisiä artikkeleita. Lisäksi kirjastoille suunnatuista palveluista on tehty pro gradu- ja kandidaatintutkielmia.

2 Tutkimuskysymykset ja kyselyn toteutus

Tämän asiakaskyselyn tarkoituksena on ollut selvittää:

- kuinka hyvin asiakaskirjastojen työntekijät tuntevat Kansalliset kirjastoverkko-palvelut
- miten tärkeiksi palvelut koetaan
- kuinka hyvin Kansalliskirjasto on onnistunut tarjoamaan palveluja asiakaskirjastoilleen
- millä tavoin asiakkaat haluavat mieluiten saada tietoa palveluista
- kuinka Kansalliskirjaston palveluperiaatteet ovat toteutuneet
- kuinka palveluja, viestintää ja kirjastoille tarjottavaa koulutusta tulee kehittää

Kyselylomake laadittiin kevään 2006 lähtötasoarvioinnin pohjalta. Tarkoituksena oli pitää kyselylomake mahdollisimman paljon vuoden 2006 lomaketta vastaavana, jotta vertailu olisi mahdollista. Lomakkeeseen tehtiin kuitenkin eräitä muutoksia. Kyselylomake ja vertailu vuoden 2006 kysymyksiin ovat tämän raportin liitteenä.

Kysely toteutettiin verkkokyselynä 14.4.–16.5.2008 IT Vision Oy:n Optimix- kyselyohjelmistolla.

Tiedote kyselystä ja vastauspyyntö julkaistiin Kansalliskirjaston verkkosivuilla, Kirjastot.fi -sivustolla sekä Kirjastolehden verkkosivuilla. Tiedote lähetettiin asiakaskirjastoihin myös sähköpostitse. Kyselystä tiedotettiin lisäksi asiakaskirjastoille suunnatuissa tilaisuuksissa keväällä 2008.

Vuoden 2006 lähtötasoarvioinnissa kutakin kirjastoa pyydettiin koordinoimaan vastamista siten, että kustakin kirjastosta lähetettiin vain yksi vastaus.

Tällä kertaa kyselyyn saattoi vastata kuka tahansa Kansalliskirjaston asiakaskirjaston työntekijä. Käytäntöä muutettiin, sillä vastausten kerääminen ja koordinointi koettiin

asiakaskirjastoissa työlääksi. Lisäksi Kansalliskirjastossa haluttiin saada eri kirjasto-ammattillisissa tehtävissä toimivien mielipiteet lähtötasoarviointia selkeämmin esille.

3 Tulokset

Tässä luvussa esitellään kyselyn tulokset:

- vastaajamäärä
- vastaajien työtehtävät
- palvelujen tuntemus
- palvelujen tärkeys
- palveluissa onnistuminen
- mieluisimmat tiedonsaantitavat
- palveluperiaatteiden toteutuminen
- avoin palaute

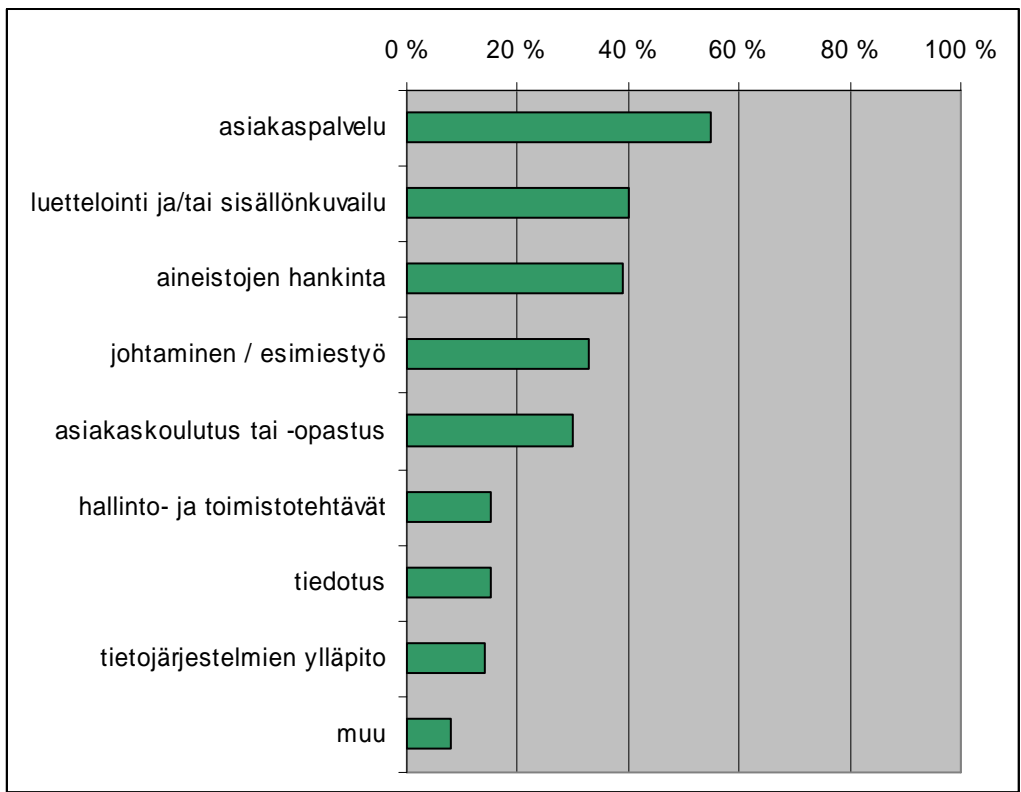
3.1 Vastaajamäärä

Kyselyyn saatiin kaikkiaan 664 vastausta, näistä 120 ammattikorkeakoulukirjastoista, 47 julkisrahoitteisista erikoiskirjastoista, 293 yleisistä kirjastoista sekä 189 yliopistokirjastoista.

Muista organisaatioista saatiin 15 vastausta. Näistä kuusi vastaajaa edusti toisen asteen oppilaitosten kirjastoja, kuusi erityyppisiä erikoiskirjastoja ja kaksi julkaisualaa. Yksi vastaajista työskenteli kahdella kirjastosektorilla.

3.2 Vastaajien työtehtävät

Vastaajien työtehtävät on esitetty kuviossa 2.



Työtehtävä	% vastanneista	vastanneita
asiakaspalvelu	55 %	366
luettelointi ja/tai sisällönkuvailu	40 %	265
aineistojen hankinta	39 %	258
johtaminen / esimiestyö	33 %	218
asiakaskoulutus tai -opastus	30 %	200
hallinto- ja toimistotehtävät	15 %	99
tiedotus	15 %	99
tietojärjestelmien ylläpito	14 %	92
muu	8 %	50

Kuvio 2
Vastaajien työtehtävät

Vastaajat ovat voineet valita lomakkeelta useamman kuin yhden vaihtoehdon. Joidenkin vastaajien työnkuvaan kuuluukin useita eri työtehtäviä.

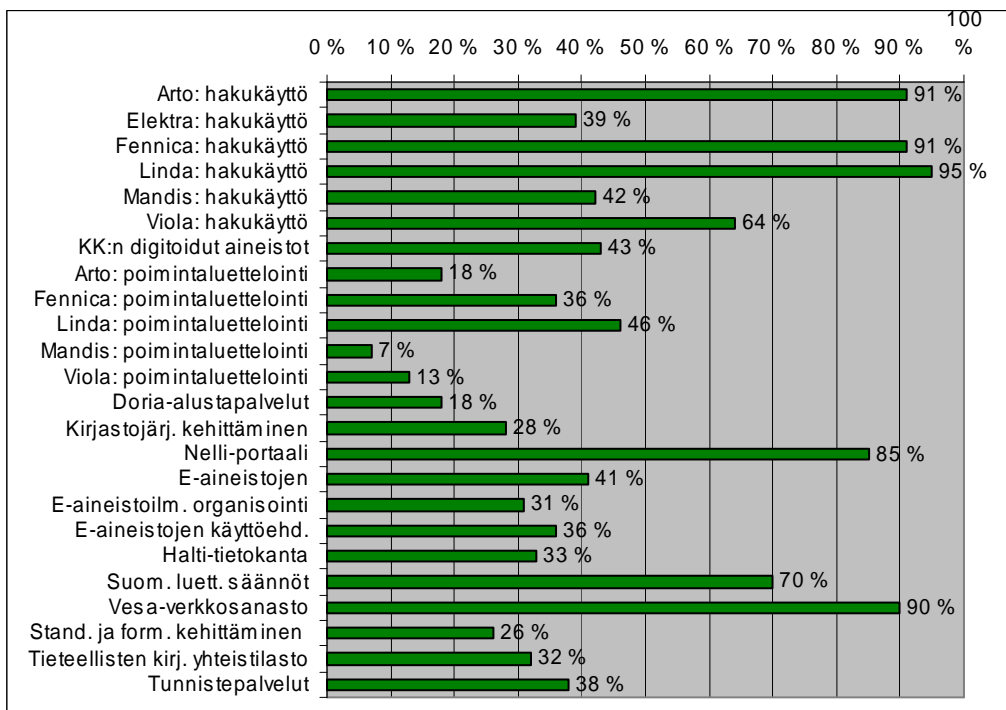
Yli puolet kyselyyn vastanneista työskentelee asiakaspalvelussa. Seuraavaksi eniten työnkuvaan kuuluu luettelointia ja sisällönkuvailua sekä aineistojen hankintatehtäviä.

Johto- tai esimiestehtävät kuuluvat hieman yli kolmanneksen työnkuvaan. Asiakaskoulutus- ja opastustehtäviä hoitaa noin kolmasosa vastanneista. Hallinto- ja toimistotehtävät, viestintä sekä tietojärjestelmien ylläpito kuuluvat kukin noin sadan vastaajan työnkuvaan.

Vastaajat ovat voineet kuvata työtehtäviään tarkemmin. Vastauksissa onkin esillä koko kirjastotyön kirjo. Kaukopalvelu ja kokoelmatyö mainitaan useimmin. Monesti vastaaja on määritellyt työtehtävänsä täsmällisemmin kuin valmiissa vaihtoehdoissa. Esimerkiksi tietopalvelun ja tiedonhaun voi lukea myös asiakaspalveluun kuuluviksi tehtäviksi.

3.3 Palvelujen tuntemus

Palvelujen tuntemus kaikkien kirjastosektorien, eli ammattikorkeakoulu-, erikois-, yliopisto- ja yleisten kirjastojen osalta on esitetty kuviossa 3.



Kuvio 3
Palvelujen tuntemus, kaikki kirjastosektorit

Vastauksista ilmenee, että Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tunnetuimpia ovat Arto-, Fennica-, ja Linda-tietokannat tiedonhaun osalta. Nämä palvelut tuntee yli 90 prosenttia vastaajista. Vesa-verkkosanaston ja Nelli-portaalin tuntee yli 85 prosenttia vastaajista. Edellä mainittujen palvelujen tunnettuus erottui selvästi muista.

Seuraavaksi tunnetuimpia palveluja ovat Suomalaiset luettelointisäännöt sekä Viola-tietokanta tiedonhaun osalta. Suomalaiset luettelointisäännöt tuntee noin kaksi kolmasosaa vastaajista, Viola-tietokannan hakukäytön hieman alle kaksi kolmasosaa.

Reilu neljäkymmentä prosenttia vastaajista tuntee Linda-poimintaluetteloinnin, Kansalliskirjaston digitoidut aineistot ja Mandiksen hakukäytön.

FinELib-palveluyksikön palveluista tunnetuimpia ovat elektronisten aineistojen hankintaneuvottelut, jotka tuntee noin 40 prosenttia vastaajista. Hieman alle 40 prosenttia vastanneista tuntee aineistojen käyttöehdoista tiedottamisen.

Aineistoilmoittautumisten organisoinnin ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto KITT:n tuntee noin kolmasosa vastaajista.

Kirjastojärjestelmien sekä standardien ja formaattien kehittämisen ja koordinoinnin tuntee hieman alle kolmasosa vastaajista. Doria-alustapalvelut ja Arto- poimintaluetteloinnin tuntee runsas 15 prosenttia vastaajista.

Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tunnetaan heikoimmin Viola-tietokannan sekä Mandiksen poimintaluettelointimahdollisuudet.

Kirjastosektoreittain tarkasteltuna palvelujen tuntemuksessa ei ole suuria eroja.

Ammattikorkeakoulukirjastojen osalta tunnetuimmat palvelut ovat Arto-, Fennica-, ja Linda-tietokantojen hakukäyttö, Vesa-verkkosanasto, sekä Nelli-portaali. Vähiten tunnettuja palveluja ovat Arto- ja Viola-tietokantojen sekä Mandiksen poimintaluettelointi.

Erikoiskirjastojen osalta tunnetuimmat palvelut ovat Arto-, Fennica-, ja Linda-tietokantojen hakukäyttö, Vesa-verkkosanasto, sekä Suomalaiset luettelointisäännöt. Vähiten tunnettuja palveluja ovat Viola-poimintaluettelointi, Mandiksen hakukäyttö ja poimintaluettelointi sekä Doria-alustapalvelut.

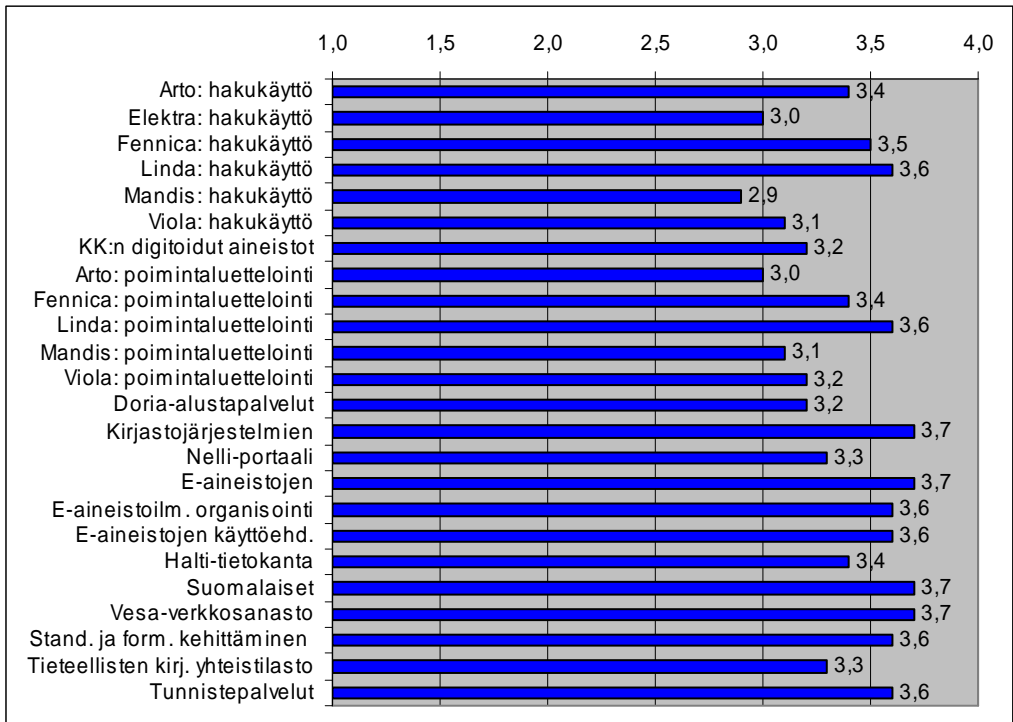
Yleisten kirjastojen osalta tunnetuimmat palvelut ovat Arto-, Fennica-, ja Linda-tietokantojen hakukäyttö, Vesa-verkkosanasto, sekä Nelli-portaali. Vähiten tunnettuja palveluja ovat Mandiksen poimintaluettelointi, Doria-alustapalvelut sekä Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto.

Yliopistokirjastojen osalta tunnetuimmat palvelut ovat Arto-, Fennica-, ja Linda-tietokantojen hakukäyttö, Vesa-verkkosanasto, sekä Nelli-portaali. Vähiten tunnettuja palveluja ovat Arto- ja Viola-tietokantojen sekä Mandiksen poimintaluettelointi.

3.4 Palvelujen tärkeys

Palvelujen tärkeyttä pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-4 siten, että 1 = ei lainkaan tärkeä, 2 = ei kovin tärkeä, 3 = tärkeä ja 4 = erittäin tärkeä.

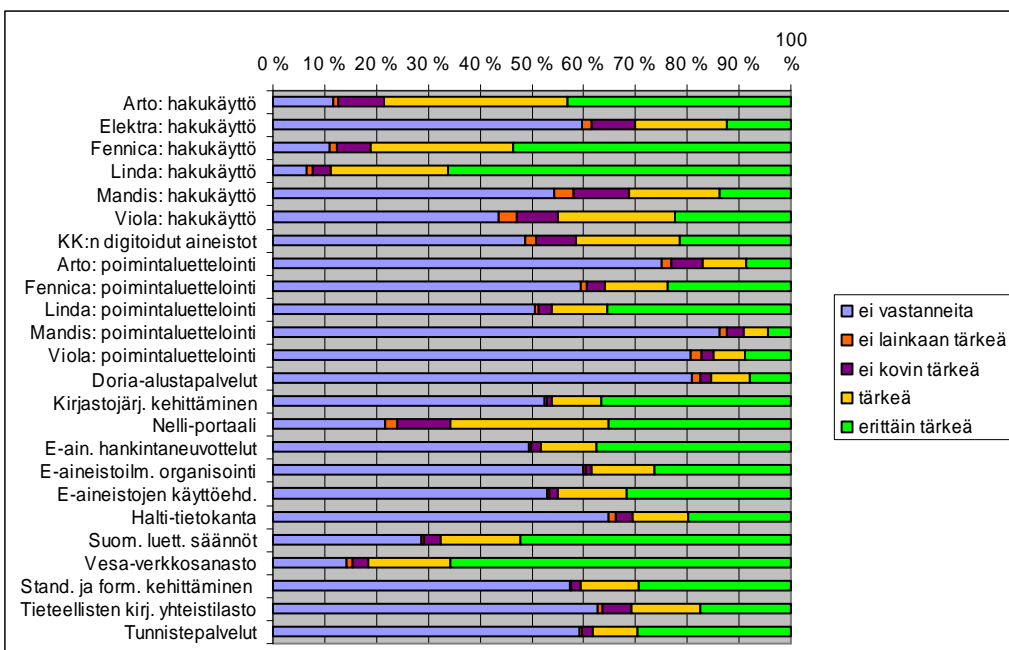
Kuviossa 4 on esitetty kaikkien kirjastosektorien vastausten keskiarvot palvelujen tärkeyden osalta.



Kuvio 4
Palvelujen tärkeys, kaikki kirjastosektorit

Kaikkien kirjastosektorien vastauksista ilmenee, että Kansalliset kirjastoverkkopalvelut ovat vastaajille hyvin tärkeitä. Miltei kaikkien palvelujen osalta vastausten keskiarvot sijoittuvat 3:n ja 4:n, eli tärkeän ja erittäin tärkeän väliin. Keskiarvojen mukaan lähes kaikki palvelut arvioitiin siten vähintään tärkeiksi. Ainoastaan Mandiksen hakukäyttö jää asteikolla hieman alle 3:n.

Keskiarvojen lisäksi on hyvä tarkastella myös annettujen vastausten määrää ja jakaumaa. Kuviossa 5 on esitetty eri vastausvaihtoehtojen osuudet kaikkien kirjastosektorien osalta.



Kuvio 5
Palvelujen tärkeys, vastausten jakauma, kaikki kirjastosektorit

Kunkin palvelun osalta on vaihteleva määrä niitä, jotka eivät ole arvioineet palvelujen tärkeyttä.

Ei-vastanneiden osuus on pienin Arto-, Fennica-, ja Linda-tietokantojen hakukäytön, Vesa-verkkosanaston ja Nelli-portaalin osalta. Näiden palvelujen tärkeyttä on arvioinut vähintään neljä viidesosaa vastanneista. Suomalaisten luettelointisääntöjen tärkeyttä on puolestaan arvioinut runsaat kaksi kolmasosaa vastanneista.

Muiden palvelujen osalta ei-vastanneiden osuus on noin puolet vastanneista, mutta Doria-alustapalvelujen, Viola-tietokannan ja Mandiksen poimintaluetteloinnin tärkeyttä on arvioinut vain alle viidennes vastaajista.

Vastausten jakaumaa voi tutkia myös siten, että tarkastellaan ainoastaan niiden vastausten suhdetta, joissa palvelujen tärkeyteen on otettu kantaa. Ei-vastanneiden osuus karsitaan tällöin pois.

Kansallisia kirjastoverkkopalveluja erittäin tärkeinä tai tärkeinä pitävien osuus on usean palvelun osalta korkea. Usein yli 90 prosenttia palvelujen tärkeyttä arvioineista on arvioinut palvelut erittäin tärkeiksi tai tärkeiksi. Vastaavasti palvelut ei kovin tärkeiksi tai ei lainkaan tärkeiksi arvioineiden määrä on vähäinen.

Vähintään kaksi kolmasosaa palvelujen tärkeyttä arvioineista pitää Linda-tietokannan hakukäyttöä ja poimintaluettelointia, kirjastojärjestelmien kehittämistä, elektronisten

aineistojen hankintaneuvotteluja, elektronisten aineistojen ilmoittautumisen organisointia ja elektronisten aineistojen käyttöehdoista tiedottamista erittäin tärkeinä palveluina.

Palvelujen tuntemus vaikuttaa siihen, missä määrin tärkeyttä ja onnistumista arvioidaan. Mitä paremmin palvelut tunnetaan, sitä enemmän arvioidaan palvelujen tärkeyttä ja niissä onnistumista.

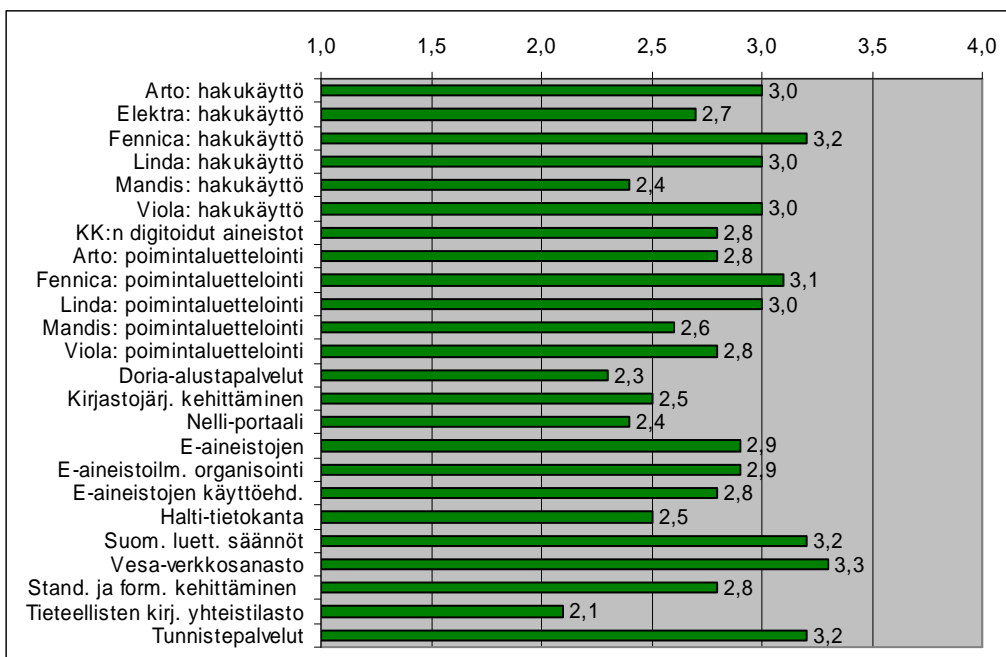
Arto-, Fennica- ja Linda-tietokannat, Vesa-verkkosanasto, sekä Nelli-portaali ja tunnetaan parhaiten. Näiden palvelujen osalta myös tärkeyttä on arvioitu muita palveluja enemmän.

Toisaalta Arto- ja Viola-tietokantojen sekä Mandiksen poimintaluetteloinnin tärkeyttä on arvioinut vain harva vastaajista. Vastaavasti näiden palvelujen tuntemus on muita palveluja heikompi.

3.5 Palveluissa onnistuminen

Palveluissa onnistumista pyydettiin arvioimaan asteikolla 1-4 siten, että 1 = huonosti, 2 = ei kovin hyvin, 3 = hyvin ja 4 = erittäin hyvin.

Kuviossa 6 on esitetty kaikkien kirjastosektorien vastausten keskiarvot palveluissa onnistumisen osalta.

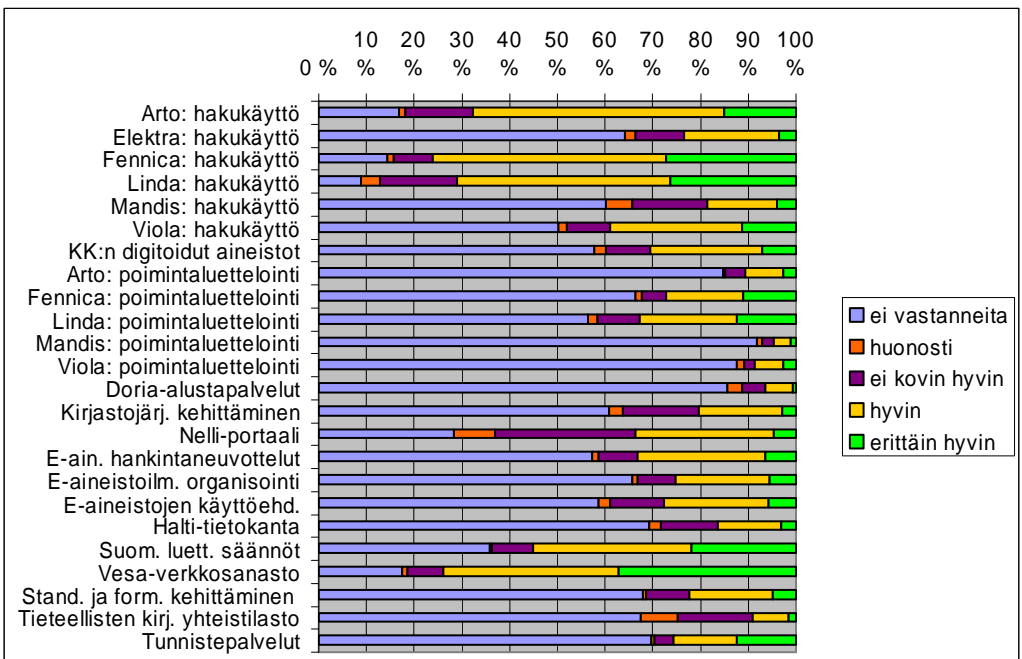


Kuvio 6
Palveluissa onnistuminen, kaikki kirjastosektorit

Vastauksista ilmenee, että vastaajat ovat tyytyväisimpiä Vesa-verkkosanastoon, Suomalaisiin luettelointisääntöihin, tunniste palveluihin sekä Fennica-tietokannan hakukäyttöön ja poimintaluettelointiin. Näiden palvelujen osalta vastausten keskiarvo oli yli 3,0.

Suurimmalla osalla palveluista onnistumisen keskiarvo on 2,5:n ja 3,0 välillä. Alle 2,5:n keskiarvo on Mandiksen hakukäytöllä, Doria-alustapalveluilla, Nelli-portaalilla sekä Tieteellisten kirjastojen yhteistilastolla.

Palvelujen tärkeyden tavoin myös palveluissa onnistumista on hyvä tarkastella vastausmäärittäin. Kuviossa 7 on kuvattu kaikkien kirjastosektorien vastausten jakauma palveluissa onnistumisen kannalta.



Kuvio 7
Palveluissa onnistuminen, vastausten jakauma, kaikki kirjastosektorit

Muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta palveluissa onnistumista on arvioitu palvelujen tärkeyttä vähemmän. Erityisesti poimintaluettelointi- ja Doria-alustapalvelujen osalta onnistumista arvioineiden määrä jää alhaiseksi. Sitä vastoin Arto-, Fennica- ja Linda-tietokantoja, Vesa-verkkosanastoa ja Nelli-portaalia on arvioinut yli kaksi kolmasosaa vastanneista.

Erittäin tyytyväisten osuus on suurin Vesa-verkkosanaston, Fennica- ja Linda-tietokantojen ja Suomalaisen luettelointisääntöjen osalta. Tunnistepalveluiden ja Fen-

nica- ja Linda-tietokantojen poimintaluetteloinnin osalta erittäin tyytyväisten asiakkaiden osuus on korkea, mutta näiden palvelujen osalta vastausmäärät ovat pienempiä.

Elektronisten aineistojen hankintaneuvottelujen, aineistoilmoittautumisten organisoimien ja elektronisten aineistojen käyttöehdoista tiedottamisen osalta kaksi kolmasosaa palveluja arvioineista pitää niitä hyvinä tai erittäin hyvinä.

Kirjastojärjestelmien, Nelli-portaalin, Halti-tietokannan ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston osalta erittäin hyvin ja hyvin vastanneiden osuus on muita palveluja vähäisempi. Nelli-portaalin ja Halti-tietokannan osalta huonosti ja ei kovin hyvin -vastanneiden määrä on lähes yhtä suuri kuin ao. palvelut hyväksi tai erittäin hyväksi arvioineiden osuus.

Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston osalta on huomattavaa huonosti ja ei kovin hyvin vastanneiden suuri osuus suhteessa hyvin ja erittäin hyvin vastanneisiin.

Kunkin kirjastosektorin vastaukset noudattavat pääpiirteittäin edellä esitettyä linjaa: vastaajat ovat tyytyväisimpiä kansallisiin tietokantoihin, Vesa-verkkosanastoon, Suomalaisiin luettelointisääntöihin sekä tunniste palveluihin.

Myös elektronisten aineistojen hankintaneuvotteluissa, aineistoilmoittautumisten organisoimisessa sekä aineistojen käyttöehdoista tiedottamisessa Kansalliskirjasto on onnistunut hyvin. Eniten kehitettävää on kirjastojärjestelmien, Nelli-portaalin ja Halti-tietokannan sekä Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston osalta.

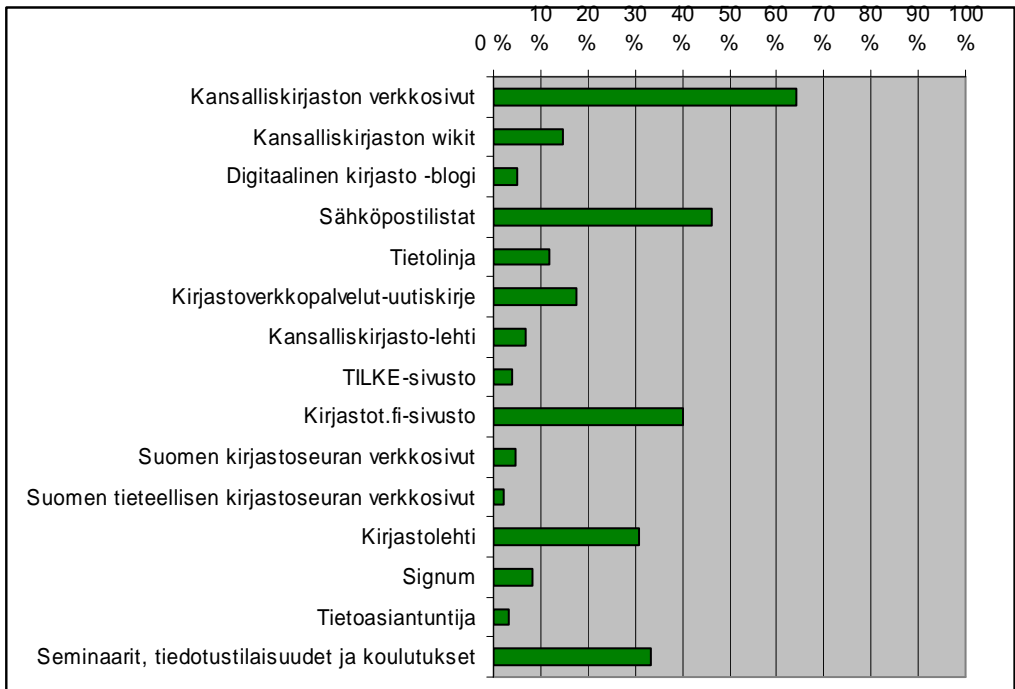
Yleiset kirjastot ovat muita kirjastosektoreita tyytyväisempiä Kansallisiin kirjastoverkkopalveluihin. Yliopistokirjastojen vastaajat ovat hieman muita kriittisempiä arvioidessaan palveluissa onnistumista.

Palvelujen tärkeyden ja onnistumisen suhdetta voi tutkia nelikentän avulla. Nelikenttä-analyysi esitetään luvussa 3.9, jossa myös vertaillaan tämän kyselyn tuloksia vuoden 2006 lähtötasoarviointiin.

3.6 Mieluisimmat tiedonsaantitavat

Vastaajia pyydettiin nimeämään kolme tärkeintä kanavaa, jonka välityksellä he haluavat saada tietoa Kansallisista kirjastoverkkopalveluista.

Kuviossa 8 on esitetty kaikkien kirjastosektorien vastausten jakauma.



Kuvio 8
Mieluisin tiedonsaantitapa, kaikki kirjastosektorit

Vastauksista ilmenee, että kolme tärkeintä viestintäkanavaa ovat Kansalliskirjaston verkkosivut, Kansalliskirjaston sähköpostilistat sekä Kirjastot.fi -sivusto. Kansalliskirjaston verkkosivuja pitää tärkeimpänä noin kaksi kolmasosaa vastaajista, sähköpostilistojia hieman alle puolet.

Kolmasosa vastanneista on valinnut yhdeksi mieluisimmista tiedonsaantitavoista seminaarit, tiedotustilaisuudet ja koulutukset sekä Kirjastolehden.

Kirjastoverkkopalvelut -uutiskirjeen sekä Kansalliskirjaston wikit on sijoittanut kolmen tärkeimmän kanavan joukkoon noin 15 prosenttia vastanneista, Tietolinja-verkkolehden hieman yli 10 prosenttia ja Signumin ja Kansalliskirjasto-lehden runsaat viisi prosenttia vastanneista.

Kirjastosektoreittain tarkasteltuna ammattikorkeakoulu-, erikois- ja yliopistokirjastojen vastaukset ovat samankaltaisia kolmen mieluisimman viestintäkanavan osalta.

Kolme tärkeintä viestintäkanavaa ovat näillä kirjastosektoreilla Kansalliskirjaston verkkosivut, Kansalliskirjaston sähköpostilistat sekä seminaarit, tiedotustilaisuudet ja koulutukset. Yli kaksi kolmasosaa vastaajista on valinnut Kansalliskirjaston verkkosivut yhdeksi mieluisimmista viestintäkanavista.

Ammattikorkeakoulukirjastojen osalta seuraavaksi tärkeimmät kanavat ovat Kansalliskirjaston wikit, Kirjastoverkkopalvelut -uutiskirje sekä Kirjastot.fi -sivusto. Tietolinja-verkkolehti, Kirjastolehti ja Signum-lehti on mainittu näiden jälkeen. Digitaalinen kirjasto -blogin, Tilke-sivuston, Tietoasiantuntija- ja Kansalliskirjasto-lehden sekä kirjastoseurojen verkkosivujen merkitys on vähäisempi Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tiedotettaessa.

Erikoiskirjastojen osalta seuraavaksi tärkeimmät kanavat ovat Kirjastoverkkopalvelut -uutiskirje, Tietolinja-verkkolehti, Kirjastot.fi -sivusto sekä Signum-lehti. Muiden kanavien merkitys on vähäisempi Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tiedotettaessa.

Yliopistokirjastojen osalta seuraavaksi tärkeimmät kanavat ovat Kansalliskirjaston wikit, Tietolinja-verkkolehti, Signum-lehti, Kirjastoverkkopalvelut -uutiskirje sekä Kirjastot.fi -sivusto. Muutkin kanavat, kuten Kirjastolehti ja Kansalliskirjasto-lehti on mainittu, mutta niiden merkitys on vähäisempi Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tiedotettaessa.

Yleisten kirjastojen osalta mieluisimmat tiedonsaantitavat poikkeavat muista kirjastosektoreista. Selkeästi tärkein kanava on Kirjastot.fi -sivusto, jonka on valinnut yhdeksi mieluisimmista kanavista yli kaksi kolmasosaa vastanneista. Toiseksi mieluisin kanava on Kirjastolehti ja kolmanneksi mieluisin Kansalliskirjaston verkkosivut.

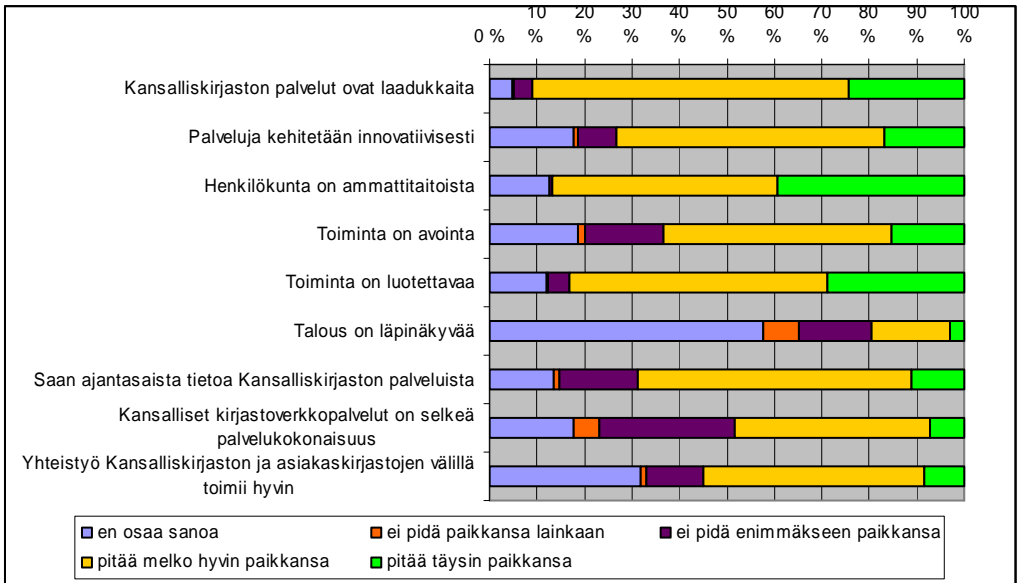
Kansalliskirjaston sähköpostilistat, Kirjastoverkkopalvelut -uutiskirje sekä seminaarit, tiedotustilaisuudet ja koulutukset ovat myös yleisille kirjastoille tärkeitä kanavia. Muiden kanavien, kuten Tilke -sivuston, sekä Signum- ja Tietoasiantuntija-lehtien merkitys on vähäisempi Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tiedotettaessa.

Tässä yhteydessä on hyvä muistuttaa, että kysymyksellä on haettu vastausta eri viestintäkanavien keskinäiseen suhteeseen Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tiedotettaessa. Tarkoituksena ei ole ollut arvottaa yksittäistä kanavaa itsessään. Vastausten perusteella ei siis voi päätellä, onko jokin kanava itsessään toista parempi.

3.7 Palveluperiaatteiden toteutuminen

Palveluperiaatteiden toteutumista arvioitiin väittämällä. Vastaajia pyydettiin arvioimaan, pitävätkö väittämät paikkansa täysin, melko hyvin, ei enimmäkseen tai ei lainkaan.

Kuviossa 9 on esitetty kaikkien kirjastosektoreiden vastausten jakauma.



Kuvio 9
Arvottaminen, kaikki kirjastosektorit

Suurin osa, eli noin 90 prosenttia vastaajista pitää Kansalliskirjaston palveluja laadukaina. Vain muutama prosentti vastaajista ei pidä Kansalliskirjaston palveluja laadukaina. Viitisen prosenttia vastaajista ei ole ottanut kantaa tähän väittämään.

Yli kaksi kolmasosaa vastaajista on todennut, että palveluja kehitetään innovatiivisesti. Muutama prosentti vastaajista ei pidä palvelujen kehittämistä innovatiivisena. Viidesosa vastaajista ei ole ottanut kantaa tähän väittämään.

Lähes 90 prosenttia vastaajista pitää Kansalliskirjaston henkilökuntaa ammattitaitoisena. Vain yksittäisten vastaajien mielestä henkilökunta ei ole ammattitaitoista. Runsaat kymmenen prosenttia ei ole ottanut kantaa tähän väittämään.

Lähes kaksi kolmasosaa vastaajista pitää Kansalliskirjaston toimintaa avoimena. Noin viidesosa ei pidä toimintaa avoimena. Viidesosa ei ole ottanut kantaa tähän väittämään.

Vastaajat ovat tyytyväisempiä toiminnan luotettavuuteen kuin toiminnan avoimuuteen. Yli puolet vastaajista on arvioinut luotettavuuden melko hyväksi ja kolmisenkymmentä prosenttia erittäin hyväksi. Vain viitisen prosenttia vastaajista katsoo, ettei toiminta ole luotettavaa.

Talouden läpinäkyvyyden osalta vastaamatta jättäneiden osuus on suuri, sillä yli puolet vastanneista ei ole ottanut kantaa tähän väittämään. Parikymmentä prosenttia vastaajista pitää taloutta läpinäkyvänä, parikymmentä prosenttia ei. Asiaan kantaa ottaneiden vastaukset jakautuvat siten kahtia: puolet kantaa ottaneista pitää taloutta läpinäkyvänä, puolet ei.

Kuutisenkymmentä prosenttia vastaajista on todennut saavansa tietoa Kansallisista kirjastoverkkopalveluista melko hyvin ja kymmenisen prosenttia erittäin hyvin. Viidenes vastaajista ei koe saavansa ajantasaista tietoa palveluista. Runsaat kymmenen prosenttia vastaajista ei ole ottanut kantaa tähän väittämään.

Noin puolet vastaajista kokee, että Kansalliset kirjastoverkkopalvelut on selkeä palvelukokonaisuus. Hieman yli 30 prosenttia on arvioinut, ettei palvelukokonaisuus ole selkeä. Viidenes vastaajista ei ole arvioinut palvelukokonaisuuden selkeyttä.

Noin puolet vastaajista katsoo, että yhteistyö Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välillä toimii hyvin. Kymmenisen prosenttia arvioi, ettei yhteistyö ole toimivaa. Kolmiensykymmentä prosenttia vastaajista ei ole arvioinut yhteistyön toimivuutta.

Vastauksista voi päätellä, että vastaajat ovat tyytyväisimpiä henkilökunnan ammattitaitoon sekä Kansalliskirjaston tarjoamien palvelujen laatuun. Eniten tyytymättömyyttä on talouden läpinäkyvyyden osalta. Toiminnan avoimuuteen kohdistuu hieman enemmän tyytymättömyyttä kuin toiminnan luotettavuuteen.

Yleiset kirjastot ovat muita kirjastosektoreita tyytyväisempiä palveluperiaatteiden toteutumiseen. Tämä ilmenee siitä, että ”pitää täysin paikkansa” –vastanneiden osuus on usean väittämän osalta muita kirjastosektoreita suurempi.

Yleisten kirjastojen vastaajista 35 prosenttia on arvioinut palvelujen laadun erittäin hyväksi, kun muilla kirjastosektoreilla erittäin tyytyväisten osuus on viitisentoista prosenttia. On tosin painotettava, että muillakin kirjastosektoreilla palvelun laatuun ollaan tyytyväisiä. Erittäin tyytyväisten tai melko tyytyväisten yhteenlaskettu osuus on kullakin kirjastosektorilla yli 70 prosenttia.

Palvelujen innovatiivisen kehittämisen osalta vastaukset jakautuvat kirjastosektoreittain tasaisesti. Henkilökunnan ammattitaidon osalta yleiset kirjastot ovat kaikkein tyytyväisimpiä. Yleisten kirjastojen vastauksissa erittäin tyytyväisten osuus on korkein kirjastosektoreita vertaillen. Tässäkin yhteydessä on huomattava, että myös muilla kirjastosektoreilla tyytyväisten osuus ammattitaitoon on suuri.

Palvelujen avoimuuden osalta tyytymättömyyttä on eniten yliopistokirjastoissa. Neljännes yliopistokirjastojen vastaajista kokee, että väite palvelujen avoimuudesta ei enimmäkseen pidä paikkaansa. Seitsemisen prosenttia on täysin samaa mieltä siitä, että palvelu on avointa. Yleisten kirjastojen osalta vastaava luku on yli 20 prosenttia.

Ajantasaisen tiedottamisen, talouden läpinäkyvyyden sekä palvelukokonaisuuden selkeyden osalta vastauksissa ei ole huomattavia kirjastosektoreiden välisiä eroja.

3.8 Avoin palaute

Vastaajilla on ollut mahdollisuus antaa myös avointa palautetta palveluista, viestinnästä ja koulutuksesta.

Avoimia vastauksia on annettu yhteensä 437 kappaletta. Yhdessä vastauksessa on voitu arvioida useampaakin asiaa, esimerkiksi palveluperiaatteita ja palveluissa onnistumista.

Tässä yhteydessä esitellään yleisesti palvelujen järjestämiseen liittyvää palautetta. Erityisesti keskitytään niihin palveluihin, joiden osalta tyytyväisyys on muita palveluja alhaisempi. Näitä palveluja ovat Nelli-portaali, Halti-tietokanta, kirjastojärjestelmät sekä Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto.

Tässä raportissa esitetyissä palautteissa on lisäykset ja täsmennykset merkitty hakusulkeilla []. Mahdolliset poisjätöt on puolestaan merkitty kolmella pisteellä [...].

3.8.1 Nelli-portaali

Nelli-portaalia koskevassa palautteessa toivotaan portaalin kehittämistä nykyistä helpokäyttöisemmäksi. Helppokäyttöisyys merkitsee vastaajille paitsi helppoa ylläpitoa, myös vaivatonta tiedonhakuprosessia kirjastojen asiakkaille.

Kirjastoille tarjottavaa teknistä tukea pidetään tärkeänä ja keskitettyä ylläpitoa toivotaan. Toisaalta myös kirjastojen välistä yhteistyötä, koordinoitua ja osaamisen jakamista pidetään tärkeänä.

Nellin kehittämiseen kannattaa varmasti panostaa.

Mera samordning av t.ex. Nelli så att inte varje bibliotek skall behöva utveckla egna varianter av portalen.

Muutamassa palautteessa arvioidaan myös kirjastojen uuden, yhteisen asiakasliittymän tarvetta.

Tietokantojen ja eri muodossa olevien aineistojen integrointi yhteen hakuliittymään on esillä useassa palautteessa.

Tietokantojen ja digitoitujen aineistojen integrointi yhteen hakuliittymään siten, että yhdellä haulla saa eri tallennemuodoissa olevasta aineistosta (painettu, digitoitu, mikrokuvattu) ja saatavuudesta.

Järjestelmien yhteensopivuus on myös toiveena. Palautteissa toivotaan, että järjestelmiä kehitetään siten, että niitä voidaan muokata kirjastojen paikallisten tarpeiden mukaisesti.

3.8.2 Tietokannat ja yhteisluettelo

Kansallisten yhteistietokantojen Arton ja Lindan maksuton kansalaiskäyttö on ollut kirjastojen toiveena jo pitkään. Myös tässä kyselyssä yhteistietokantojen vapaata kansalaiskäyttöä toivotaan kaikkiaan kymmenessä palautteessa.

Högsta prioritet: Linneakatalogerna gratis tillgängliga för Finlands folk!

Kaikki kansalliset tietokannat maksuttomaan nettikäyttöön välittömästi!

Tietokantojen sisällön osalta toivotaan lähinnä Linda-tietokannan tuplatietueiden karsimista sekä Arto-tietokannan parempaa ajantasaisuutta.

Yhteistä kirjastojärjestelmää ja kansallista yhteisluetteloa toivotaan useassa palautteessa. Kansallisen yhteisluettelon etuina nähdään erityisesti luetteloinnin tehostuminen ja päällekkäisen työn karsiminen. Myös tiedonsaantiedellytysten paraneminen on muutamassa vastauksessa esillä.

Juuri nyt pitäisi vauhdittaa yhteistä kirjastojärjestelmää.

Kansalliskirjaston tulisi kehittää tietokanta, jossa on luetteloitu kaikki Suomessa ilmestyvä aineisto ja vieläpä ulkomaalaista resurssien mukaan. Muiden kirjastojen ei tarvitsisi muuta kuin poimia luettelointitiedot tai parasta olisi, että aineistosta olisi ainoastaan linkki luettelointi tietoihin. Nyt tuherretaan luetteloinnin kanssa useissa kirjastoissa, kun ei ole mahdollista yhdestä paikasta saada kaikkea.

3.8.3 Halti-tietokanta

Elektronisten aineistojen hallintatietokannan Haltin kehittämistä toivotaan. Tietokannan rakenteen osalta toivotaan yhteensopivuutta Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston KITT:n kanssa. Lisäksi tilastointiprosessia haluttaisiin selkeyttää.

Halti on tärkeä, sen kehittämiseen ykköstyövälineeksi e-aineistojen osalta tulee kiinnittää huomiota... Tilastot ovat vielä ongelmallisia ja vaikeaselkoisia. Miksei KITTiin voisi saada suoraan tarvittavat tilastot Haltista niin, ettei niitä eri kirjastoissa tarvitsisi vielä erikseen kerätä?

3.8.4 Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto KITT

Tieteellisten kirjastojen yhteistilastoa KITT:iä koskeva palaute liittyy tilastotietokannan rakenteeseen ja sisältöön. KITT:n rakenteeseen toivotaan joustavuutta, jotta sitä voitaisiin hyödyntää erityyppisissä kirjastoissa. Myös tilastoon kerättävien lukujen tarpeellisuutta on pohdittu.

KITT-yhteistilastoa tulisi kehittää sopivaksi erilaisille kirjastoille, sama pohja ei sovi täysin erityyppisille kirjastoille.

Tilastointi KITT uudistettava kokonaan: kerätäänkö nyt toiminnan kannalta keskeisiä tietoja?

3.8.5 Viestintä

Viestintää koskevan palautteen voi jakaa viestintäkanaviin ja sisältöihin liittyviin vastauksiin.

Viestintäkanavien osalta on annettu eniten palautetta Kansalliskirjaston verkkosivuilta. Verkkosivuille toivotaan selkeyttä, helppokäyttöisyyttä ja palvelujen esittelyä.

Kansalliskirjaston sivuilla on paljon asiaa. Olennaisen esiin löytäminen on haasteellista ja jos ajattelen uusia, alalle juuri tulleita, kuinka he onnistuvat löytämään tarvitsemansa ja oikean tiedon. Helposti turtuu, jos www-sivusto on laaja. Yleismaailmallinen ongelma tänä webbiaikana.

Yleiset kirjastot toivovat tiedotusta erityisesti Kirjastot.fi:n ja Kirjastolehden välityksellä. Myös avoimesta palautteesta ilmenee, että Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tulee viestiä myös muilla kuin Kansalliskirjaston omilla kanavilla.

Palveluja saisi yhdistää, tietoa olisi helpompi löytää. Esim. Kirjastot.fi ja Kirjastoseuran sekä Kansalliskirjaston palveluista yhteinen foorumi ja tiedotuskanava.

Palautteissa on esillä myös viestinnän rakenteiden toimivuus. Kansalliskirjasto on valtakunnallinen toimija, joten jokaisen asiakaskirjaston työntekijän kanssa ei voida olla suoraan tekemisissä. Siksi myös paikallinen tiedonvälitys kirjastoissa on olennaista, kuten seuraavasta kommentista ilmenee:

Oma ongelmani on enemmänkin kirjastomme kuin Kansalliskirjaston ongelma... Sisäinen tiedonkulku kangertelee, joku käy koulutuksessa, mutta sen tietosisältö leviää satunnaisesti. Onko tämä sittenkin yleinen ongelma?

Sisältöjen osalta vastaukset jakautuvat sekä peruspalveluista että uusista hankkeista tiedottamiseen.

Lähinnä erikoiskirjastojen ja yleisten kirjastojen palautteista ilmenee selkeä tarve nykyisten palvelujen esittelyyn ja markkinointiin. Tämä viittaa siihen, että asiakaskirjastot eivät aina tunne heille tarjottuja palveluja.

Mitä palveluja meillä tarkalleen ottaen on käytössä? Kenelle ne on tarkoitettu?

Emme osaa käyttää palveluja kun emme edes tiedä niiden olemassaolosta.

Nykyisten peruspalvelujen lisäksi toivotaan tiedotusta kehitteillä olevista palveluista ja hankkeista. Paitsi yleisesti, vastaajat ovat maininneet aiheita, joista he haluavat lisätietoja. Näitä ovat Linda-yhteistietokannan sovelluksen uusiminen, eli niin kutsuttu Linda-Aleph -hanke, MARC 21-formaattiuudistus, Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanke, muutamissa palautteissa myös perusaineistohanke.

Enemmän tietoa uusista hankkeista ja niiden hyödyistä muille kirjastoille.

*Miksi melko isoista muutoksista ei tiedoteta etukäteen? Esim. Google-teoshaku, joka ilmestyi ”tyhjästä”. Myös Alephista tiedottaminen on jäänyt vii-
metippaan, jos käyttönotto on jo syksyllä. Tiedottamiseen (jo vaikka asioiden
suunnitteluvaiheessa) siis läpinäkyvyyttä lisää.*

Myös nykyisten palvelujen muutoksista toivotaan nykyistä tehokkaampaa ja aktiivi-
sempaa tiedotusta.

*... muuttuneista palveluista tai uusista piirteistä tai ominaisuuksista vanhoissa
palveluissa tulisi saada enemmän tietoa kirjastoihin, jotta kirjastoissa voidaan
niistä tiedottaa asiakkaille ja huomioida myös tiedonlähteiden koulutuksessa.*

3.8.6 Koulutus

Koulutuspalautteen voi jakaa koulutustilaisuuksien organisointia ja koulutuksen sisältö-
jä koskevaan palautteeseen.

Koulutustilaisuuksien organisoinnin osalta keskeisin toivomus on koulutustilaisuuksien
järjestäminen myös muualla kuin pääkaupunkiseudulla. Näitä toiveita on annettu
parikymmentä kappaletta.

*[Koulutusta] tasaisemmin eri puolille maata. Nyt vain Helsinki, Tampere, Turku,
Oulu.*

Koulutuksen hajauttamista toivotaan lähinnä kustannussyistä, kuten seuraavasta pa-
lautteesta ilmenee.

*... kirjastoilla ei kerta kaikkiaan ole rahaa eikä henkilöstöresursseja lähteä Hel-
sinkiin eikä muihin kuin omaan 'pakolliseen' maakuntakokoukseen*

Edellä olevassa palautteessa mainitaan yleisten kirjastojen maakuntakirjastokokouk-
set. Useassa yleisten kirjastojen palautteessa toivotaankin Kansalliskirjaston edustajia
kouluttamaan näihin maakuntakirjastojen tilaisuuksiin. Myös lääninhallitusten tilaisuuksia
on ehdotettu parissa yleisten kirjastojen palautteessa.

Kahdessa ammattikorkeakoulukirjaston palautteessa ehdotetaan, että Kansalliskirjasto
kehittäisi verkko-opetusta siten, että tilaisuuksia voisi seurata tai niihin voisi osallistua
verkossa.

...www-koulutusta, johon voi osallistua ilman lähtöä omasta työpisteestä.

*Virtuaalikoulutusta ja ainakin virtuaalista osallistumista koulutuksiin (Adobe
Connect Pro ym) voisi tulevaisuudessa enenevästi kehittää.*

Koulutustarjontaa kiitetään monessa palautteessa.

Koulutuksen sisällöt ovat monipuolisia ja koulutustarjonta melko hyvä

Kirjastoverkkopäivät toimivat: kollegoiden tapaaminen, verkostoituminen ja tietopaketti

Koulutusten sisältöihin liittyvistä palautteista ilmenee, että asiakaskirjastojen työntekijät odottavat koulutusta sekä peruspalveluista että uusista palveluista ja hankkeista. Muutos on useassa palautteessa esillä.

Palautteen perusteella on toisaalta tarvetta yleiselle, kaikille kirjastoille yhteiselle koulutukselle, toisaalta kirjastosektoreittain räätälöidyille koulutukselle.

Joku hyvin yleinen koulutuspäivä kaikista kansallisista kirjastoverkkopalveluista olisi hyvä - mitä jokaisen... [kirjasto]työntekijän pitää vähintään niistä tietää!

Määräajoin (esim. joka toinen vuosi) alan perusasioista + ajankohtaista. Eriytyntä koulutusta tietyistä alan toiminnoista ja 'uusista tuulista'.

Aina muutosten yhteydessä a.o. koulutusta.

Asiakaskirjastojen työntekijät toivovat paneutumista yleisiin, kirjastoalan kysymyksiin ja käytännöllisiin, "ruohonjuuritason" kysymyksiin.

Seminaareja ja luentotilaisuuksia valtakunnallisista, isoista yhteisistä kysymyksistä, visioista, näkymistä, kehityslinjoista, suuntaviivoista!

Ruohonjuuritason näkemystä koulutukseen!

Yksittäisten palvelujen osalta asiakkaat toivovat eniten MARC 21-formaattikoulutusta. Formaattikoulutusta on toivottu noin parissakymmenessä palautteessa. Vastaajat toivovat yleistä formaatin esittelyä, sekä luetteloijille ja systeeminhoidosta vastaaville räätälöityä koulutusta.

Luettelointi- ja sisällönkuvailukoulutusta on toivonut niin ikään parikymmentä kyselyyn vastannutta. Sisältötoiveita ovat "peruluettelointikoulutus", elektronisten aineistojen luettelointi, uusille kirjastotyöntekijöille suunnattu luettelointikoulutus sekä luetteloinnin ja sisällönkuvailun yhdenmukaisuus.

Noin parikymmentä vastaajaa on toivonut koulutusta Voyager ja Aleph – kirjastojärjestelmistä. Toiveina ovat uuden Aleph -kirjastojärjestelmän käyttökoulutus, Voyager-järjestelmän perusteellinen opastus sekä tiedonhakukoulutus yhteistietokannoista.

Nelli-koulutusta on toivottu kymmenessä palautteessa. Toiveina ovat Nellin ylläpito- ja käyttökoulutus.

Elektronisten aineistojen (FinELib) osalta koulutustoiveita on annettu parikymmentä kappaletta. Palautteissa toivotaan muun muassa käytännönläheistä aineistojen käyttö-

koulutusta, enemmän kaikille avointa koulutusta sekä koulutusta elektronisten aineistojen kaukopalvelusta.

Lisäksi toivotaan laaja-alaisempaa koulutusta, joka ei suoraan liity Kansallisiin kirjastopalveluihin. Nämä toiveet ovat kuitenkin yksittäisiä. Toiveina on mainittu verkkokirjoittaminen, wikien käyttö sekä internetin päivitysosaaminen.

3.8.7 Palveluperiaatteet

Hallintoon ja päätöksentekoon liittyviä palautteita on annettu parikymmentä.

Palautteissa toivotaan nykyistä selkeämpää organisaatorakenteen ja päätöksentekojärjestelmän kuvausta. Päätöksenteon avoimuuden lisäämistä ja päätöksistä tiedottamista toivotaan myös lisää.

Eri konsortio- ja yhteistyöryhmien rooli on voinut jäädä epäselväksi, mitä kuvastaa hyvin seuraava yliopistokirjaston johto- tai esimiestehtävissä toimivan henkilön palaute.

Päätöksentekojärjestelmä ei ole selkeä. Erilaisia yhteistyöelimiä on, mutta on aika epäselvää, mitkä niistä ovat lopulta päätöksentekijöitä, ja miten päätökset valmistellaan. Esim. mistä FinELib-konsortion ohjausryhmä ja konsortiorryhmä päättävät vs. Kansalliskirjaston oma päätöksenteko, miten valmistellaan ja päätetään uusien järjestelmien käyttöönotto (esim. Alephin käyttöönotto Lindassa). Päätöksentekoa pitäisi pystyä ennakoimaan: samankaltaiset päätökset aina valmisteltava ja käsiteltävä saman kaavan mukaan. Päätöksistä tiedottaminen sekä valmisteluvaiheessa että päätöksen jälkeen.

Selkeyttä konkreettisiin toimintoihin, asioiden katsomista käyttäjän silmin, talous ja hallinto näkyville (esim. pöytäkirjat, tilinpäätökset ja talousarviot)

Taloushallintoon liittyviä palautteita on annettu erityisesti ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastoista. Palautteissa toivotaan säännöllistä talousasioista tiedottamista asiakaskirjastoille. Lisäksi toivotaan Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen rahoituksen turvaamisesta tulevaisuudessa.

Kansalliskirjastolla on laaja tehtäväkenttä. Kustannukset kasvavat, mutta toivottavasti saatte resurssit riittämään myös erilaiseen kehittämistyöhön, mikä auttaa kirjastoja ja hyödyttää loppukäyttäjiä.

Asiakassuuntautuneisuus on kyselyyn vastanneille tärkeä periaate. Se merkitsee vastaajille Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välistä yhteistyötä, Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen segmentointia sekä loppukäyttäjien eli asiakaskirjastojen asiakkaiden tarpeiden huomioimista.

Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen tarkempi määrittely sekä segmentointi on esillä avoimessa palautteessa:

Det borde finnas rum för anpassning av tjänsterna till de olika bibliotekssektorerna och det borde till en del fungera som ett servicecenter.

[Kirjasto]sektoreittain huomioiden erikoispiirteet. Yhteistyössä, kuullen kunkin sektorin kenttää laajasti. Yhteisenä rintamana rahoittajan suuntaan.

Loppukäyttäjien, eli asiakaskirjastojen asiakkaiden, tarpeet mainitaan myös. Näissä viesteissä tulee hyvin esiin Kansalliskirjaston kansallinen vastuu tiedonsaannin edistämässä yhteiskunnassa. Vuorovaikutusta ja yhteistyötä Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välillä pidetään tärkeänä, jotta asiakaskirjastojen asiakkaiden tarpeet voitaisiin huomioida kansallisten kirjastoverkkopalvelujen tuottamisessa.

[Asiakas]kirjastojen tarpeet pohjautuvat niiden asiakkaiden tarpeisiin.

Kirjastoissa on pelkona se, että kun KK [Kansalliskirjasto] ja kirjastoverkkopalvelut on niin kaukana loppukäyttäjistä, ei loppukäyttäjän tarpeita aseteta etusjalle palvelujen kehittämisessä.

Avoin palaute selventää, miksi **Kansalliset kirjastoverkkopalvelut - palvelukokonaisuutta** ei välttämättä mielletä selkeäksi. Syinä ovat asiakaskirjastojen edustajien työtehtävät, toimintaympäristön muuttuminen sekä palvelukokonaisuudesta viestiminen. Tekijät liittyvät siis Kansalliskirjastoon, asiakaskirjastoihin sekä kirjastojen toimintaympäristöön yleensä.

Asiakaskirjastojen henkilökunnan työtehtävät saattavat olla sellaisia, että henkilö asioi tai on osallisena vain tietyn palvelun kanssa. Asiakaskirjastojen edustajien työnkuvaan voi kuulua esimerkiksi luettelointi, jolloin yhteistietokantoihin liittyvät palvelut voivat olla vastaajalle tuttuja. Vastaavasti esimerkiksi elektronisten aineistojen hankintapalvelut voivat tällöin olla tuntemattomia.

Se, että kansalliset kirjastoverkkopalvelut ei ole kovin selkeä palvelukokonaisuus johtuu lähinnä siitä, että palveluita on niin paljon. Koska olen työssäni vain muutaman palvelun kanssa aktiivisesti tekemisissä en hahmota kaikkea tarjolla olevia minulle mahdollisesti hyödyllisiä asioita. Tietysti tämä johtuu myös siitä, ettei töissä ole juuri aikaa perehtyä ja tutustua kaikkeen mahdolliseen

Muutamassa palautteessa toimintaympäristön ja Kansalliskirjaston organisaatorakenteen uudistus nähtiin syynä siihen, ettei palvelukokonaisuus ole selkeä.

Kaikessa mullistuksessa Kansalliskirjaston rooli on voinut jäädä epäselväksi ja organisaatio ja toimintamuodot myös.

Palvelukokonaisuuden selkiyttämistä on esitetty myös viestintään liittyvässä palautteessa. Vastaajat toivovat muun muassa palvelukokonaisuuden esittelyä Kansalliskirjaston verkkosivuilla.

... kehittämissuunnitelmana antaisin ajatuksen koota kaikki palvelut yhdelle sivulle, esim. kotisivuille selkeästi silmälaittavaksi kokonaisuudeksi.

Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välinen yhteistyö merkitsee vastaajille tehtävistä ja tavoitteista sopimista eri tarpeiden ja näkökulmien perusteella, työnjaon täsmentämistä Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välillä sekä Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen henkilökunnan osaamisen jakamista.

Keskustelu ja yhteisistä tavoitteista sopiminen on olennainen osa yhteistyötä:

... ensin keskustelu mitä asioita pidetään tärkeinä kirjastoverkon eri osien näkökulmasta, sitten sovitaan miten toteutetaan.

Yhteistyöhön liitetään myös työnjaon täsmentäminen Kansalliskirjaston ja kirjastoverkon välillä. Työnjako itsessään ei ole itsetarkoitus, vaan sen tarkoituksena on lisätä kirjastojen työprosessien tehokkuutta. Myös päällekkäisen työn karsiminen tulee palautteissa esiin, kuten seuraavassa yliopistokirjastoista tulleessa viestissä:

Mahdollisimman paljon yhteiskäyttöisyyttä, päällekkäisen työn poisto, rationalisoiminen

Myös Helsingin kaupunginkirjaston eli Yleisten kirjastojen keskuskirjaston ja Kansalliskirjaston välistä työnjaon selkeyttämistä toivotaan erityisesti yleisten kirjastojen palautteissa.

Toivoisin työnjaon selvittämistä Kansalliskirjaston ja Yleisten kirjastojen keskuskirjaston välillä ja siitä tiedottamista.

Yhteistyöhön liitetään myös osaamisen jakaminen. Yhteistyön koetaan myös lisäävän asiakaskirjastojen vaikutusmahdollisuuksia Kansallisten kirjastoverkkopalvelujen suunnittelussa ja tuottamisessa.

Nykyisin asiakaskirjastojen edustajat osallistuvat palvelujen suunnitteluun eri konsortio- ja työryhmien edustajien välityksellä. Palautteista ilmenee, että vaikutusmahdollisuuksia haluttaisiin enemmänkin.

Kuitenkaan konkreettisia ehdotuksia siitä, miten ryhmien toimintaa ja yhteistyötä voisi kehittää, ei palautteissa juuri mainita. Verkostoituminen ja yhteistyön organisointi katsotaan Kansalliskirjaston vastuuksi.

Kentällä on varmasti paljon osaamista, jota kannattaa käyttää. Löytäkää se ja verkostoikaa sellaista toimintaa, jossa sen osaamisen käyttö on mahdollista. Sitouttaminen ja motivoiminen yhteisiin asioihin onnistuu kyllä, jos kirjastot pääsevät itse vaikuttamaan.

Kuten edellisestäkin palautteesta ilmenee, yhteistyöhön liittyvissä palautteissa mainitaan yhteisiin päämääriin sitoutuminen, kun palveluja suunnitellaan ja tuotetaan yhteistyössä. Yhteistyöhön liitetään myös useita, positiiviseen sävyyn ilmaistuja asioita, kuten avoimuus, aitous, yhdessä tekeminen ja innostavuus.

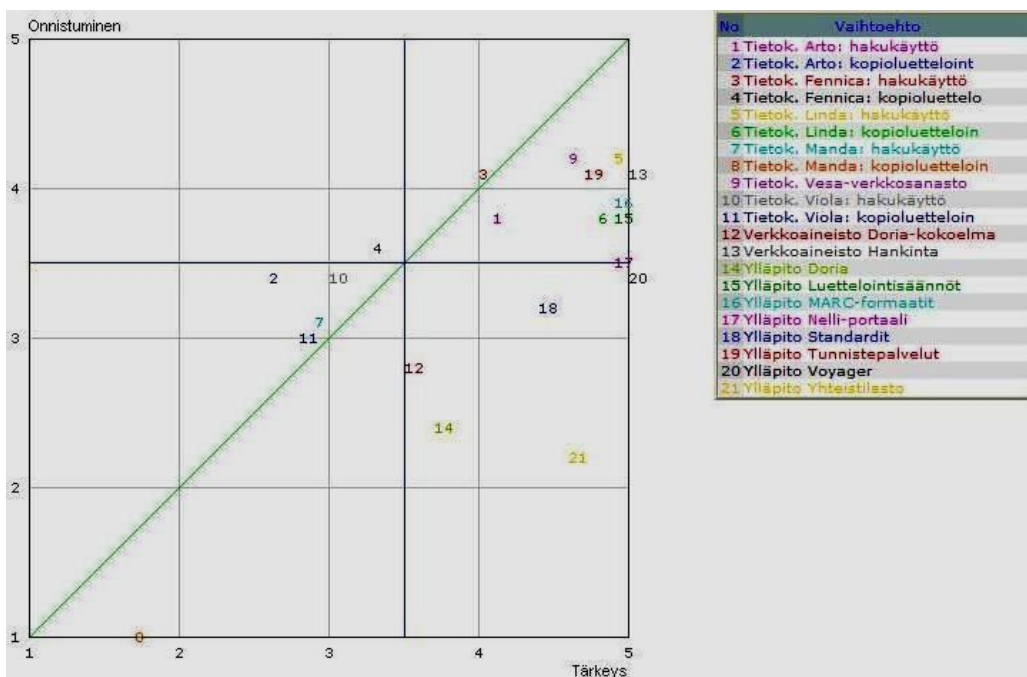
4 Vertailu vuoden 2006 kyselyn tuloksiin

Kyselyn tuloksia on paikallaan vertailla vuonna 2006 tehtyyn Kansallisten kirjastoverkopalvelujen lähtötasoarviointiin. Vaikka kyselylomakkeet ovat osin erilaisia, on vertailu mahdollista nelikenttäänalyysin avulla.

Nelikenttäänalyysissä on yhdistetty palvelujen tärkeys ja Kansalliskirjaston onnistumisen palvelujen tuottamisessa. Eri palvelut on sijoitettu nelikenttään siten, että

- oikeassa yläruudussa ovat ne palvelut, jotka koetaan tärkeiksi ja joissa on onnistuttu hyvin
- oikeassa alaruudussa ovat ne palvelut, jotka koetaan tärkeiksi mutta joita tulisi parantaa
- vasemmassa yläruudussa ovat ne palvelut, joita ei koeta kovin tärkeiksi, mutta joissa on onnistuttu hyvin
- vasemmassa alaruudussa ovat ne palvelut, joissa olisi parannettavaa, mutta joita ei toisaalta pidetä niin tärkeinä

Kuviossa 10 on esitetty nelikenttäänalyysi kyselyn 2006 vastauksista.



Kuvio 10
Nelikenttäänalyysi vuoden 2006 kyselystä

Vuoden 2006 lähtötasoarvioinnissa tärkeät palvelut, joissa oli onnistuttu hyvin, olivat muun muassa:

- kansallisten tietokantojen hakukäyttö Manda lukuun ottamatta
- FinELib-aineistonhankinta
- standardointi- ja formaattityö
- tunnistepalvelut

Palvelut, jotka koettiin tärkeiksi mutta joita tuli parantaa, olivat:

- kirjastojärjestelmän (Voyager) ylläpito
- Nelli-portaali
- Doria-palvelut
- Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto

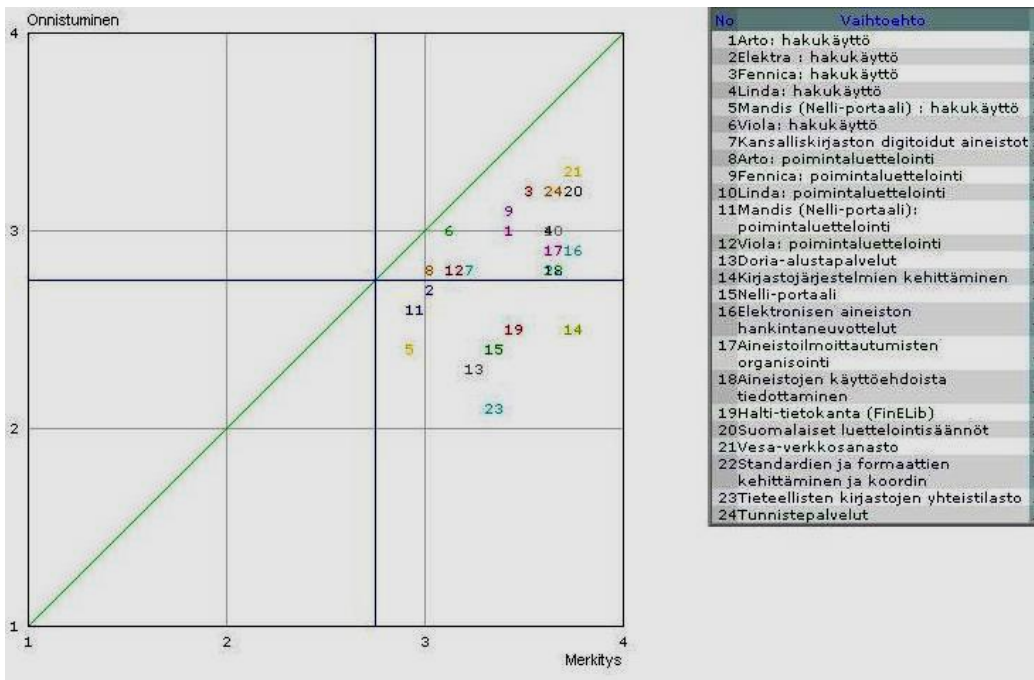
Palvelut, joissa oli parannettavaa, mutta joita ei toisaalta pidetty niin tärkeinä:

- Arto-, Viola-, ja Manda-tietokantojen kopioluettelointi (eli nykyisin poimintaluettelointi) sekä
- Mandan hakukäyttö

Manda-tietokannan vähäinen merkitys johtuu siitä, ettei tietokantaa ole päivitetty vuoden 2003 jälkeen.

Vuoden 2006 kyselyn perusteella laadittiin toimenpideohjelma, jossa keskeisenä kehittämiskohteina olivat Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston tekninen toiminnallisuus, Manda-tietokantaa vastaavan palvelun luominen sekä Nelli-portaalin käyttöliittymä.

Kuviossa 11 on esitetty nelikenttäanalyysi nyt toteutetun kyselyn vastauksista



Kuvio 11
Nelikenttäanalyysi vuoden 2008 kyselystä

Nyt toteutetun kyselyn vastauksista ilmenee, että ne palvelut, jotka koetaan tärkeiksi ja joissa on onnistuttu hyvin ovat:

- kansallisten tietokantojen hakukäyttö sekä poimintaluettelointi
- Vesa-verkkosanasto
- FinELib-palveluyksikön palvelut (elektronisten aineistojen hankintaneuvottelut, aineistoilmoittautumisten organisointi, aineistojen käyttöehdoista tiedottaminen)
- Suomalaiset luettelointisäännöt
- tunnistepalvelut

Näiden palvelujen osalta sekä tärkeydestä että onnistumisesta annettiin korkeimmat arviot.

Palvelut, jotka koetaan tärkeiksi ja joita tulisi parantaa, ovat:

- kirjastojärjestelmien kehittäminen
- Doria-alustapalvelut
- Nelli-portaali
- Halti-tietokanta
- Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto

Mandiksen hakukäyttöä ja poimintaluettelointia sekä Elektran hakukäyttöä tulisi myös parantaa, mutta näiden palvelujen tärkeys on muita vähäisempää.

Palveluita, joita ei koeta tärkeiksi, mutta joissa olisi onnistuttu hyvin, ei nyt toteutetun kyselyn perusteella ole. Palvelutarjonnassa ei siten ole ylipanostusta.

Nelikenttiä vertailtaessa palvelujen kehittämistarpeet ovat samankaltaisia kuin vuonna 2006. Kummassakin kyselyssä näitä ovat kirjastojärjestelmien kehittäminen, Nelli-portaali ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto. Halti-tietokanta on uusi palvelu, joten siitä ei kysytty vuoden 2006 kyselyssä.

Kansalliset tietokannat Arto, Fennica, Linda ja Viola, Vesa-verkkosanasto sekä Suomalaiset luettelointisäännöt ovat Kansalliskirjaston kirjastoasiakkaille tärkeitä palveluja ja niissä Kansalliskirjasto on parhaiten onnistunut.

5 Toimenpiteet

Kyselyn tulosten perusteella kehittämiskohteiksi on valittu viisi kokonaisuutta: asiakasliittymä, kansallinen yhteisluettelo, Halti-tietokannan ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston kehittäminen sekä viestintä ja koulutus.

Toimenpiteiden onnistumista arvioidaan keväällä 2010 toteutettavalla asiakaskyselyllä.

5.1 Asiakasliittymä

Nelli-portaalin käytettävyyden parantaminen nousi kyselyn vastauksissa selkeästi tarpeelliseksi kehittämiskohteeksi. Tähän vastataan kehittämällä asiakasliittymää osana opetusministeriön koordinoimaa Kansallinen digitaalinen kirjasto –hanketta. Hankkeen tavoitteena on muun muassa yhteisen hakuliittymän kehittäminen kirjastojen, arkistojen ja museoiden tarpeisiin.

Suunnitelmien mukaan vuonna 2009 laaditaan asiakasliittymän vaatimusmäärittely, kilpailutetaan ohjelmisto sekä pilotoidaan järjestelmää. Tavoitteena on tarjota käyttäjille nopea ja helppo tiedonhakupotentiaalinen, ns. yhden luukun palvelu eri tietovarantoihin.

5.2 Kansallinen yhteisluettelo

Suomessa ei tällä hetkellä ole kirjastosektorien yhteistä, kansallista aineistotietokantaa. Linda-yhteistietokantaan kuuluvat tällä hetkellä Suomen yliopistokirjastot ja erikoiskirjastoja, lehtien osalta myös maakuntakirjastot. Näistä kullakin on myös oma aineistotietokantansa. Ammattikorkeakoulukirjastoilla ei tällä hetkellä ole yhteistä aineistotietokantaa. Yleisten kirjastojen tietokannat ovat usein useamman kunnankirjastojen, ns. kirjastokimppojen yhteisiä tietokantoja.

Linda-yhteistietokanta siirretään Voyager-järjestelmästä Aleph-järjestelmään vuodenvaihteessa 2008-09. Muutoksen jälkeen yhteistietokantaan on mahdollista liittää myös muita kuin Voyager- tai Aleph-sovelluksiin perustuvia tietokantoja.

Suunnitteilla on, että uusi kansallinen yhteisluettelo muodostetaan vaiheittain siten, että siihen tulevat mukaan ensinnä ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastot. Yleiset ja erikoiskirjastot voisivat liittyä yhteistietokantaan halutessaan myöhemmin.

Vuonna 2009 selkeytetään nykyistä konsortiorakennetta kirjastojärjestelmän osalta. Nykyisin ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastojen kirjastojärjestelmistä päätetään eri konsortioissa, ammattikorkeakoulujen AMKIT-konsortiossa ja yliopistokirjastojen Linnea-konsortiossa. Tavoitteena on, että yhteinen kirjastojärjestelmäkonsortio aloittaa toimintansa vuonna 2009.

Uusi kansallinen yhteisluettelo tehostaa kirjastojen poimintaluettelointia. Se myös parantaa tiedonsaantiedellytyksiä, sillä nykyistä useamman kirjaston kokoelmat ovat haettavissa yhdestä tietokannasta.

5.3 Halti-tietokannan kehittäminen

Elektronisten aineistojen hallintatietokanta Haltiin on suunnitteilla seuraavia uudistuksia:

IP-osoitteiden hallinnointi on tietokantojen ja elektronisten aineistojen osalta keskeistä, sillä ne avataan asiakkaiden käyttöön kirjastojen ilmoittamien IP-osoitteiden perusteella. Nykyisin Halti-tietokantaan tallennetaan IP-osoitteet elektronisten aineistojen osalta. IP-osoitteiden hallinnointia laajennetaan siten, että Haltiin otetaan mukaan myös Arto-, Elektra-, ja Linda-tietokannat, jotka eivät ole vapaassa kansalaiskäytössä.

Halti-tietokannan rakennetta yhdenmukaistetaan Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston KITT:n rakennetta vastaavaksi. Tilastojen syöttö Halti-tietokantaan automatisoidaan ns. SUSHI-yhteensopivien (Standardized Usage Statistics Harvesting Initiative) aineistojen osalta.

Ammattikorkeakoulu- ja yliopistokirjastot saavat opetusministeriöltä keskitettyä rahoitusta elektronisten aineistojen hankintaan. Haltin rakennetta muutetaan siten, että rakenne vastaa keskitetyn aineistomäärärahan muutoksia.

Haltin kehittämisen tavoitteena vuonna 2009 on myös, että Haltista on saatavissa monipuolisia raportteja kirjastojen ja Kansalliskirjaston tarpeisiin.

5.4 Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto

Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston mittarien ja tunnuslukujen kehittäminen on myös keskeinen kehittämiskohde.

Vuoden 2006 kyselyn perusteella kehitettiin yhteistilaston tietokannan teknistä toimivuutta. Nyt kehittämistarpeet kohdistuvat erityisesti tilastotietokannan sisältöön, ts. mittareihin ja tunnuslukuihin.

Kirjastosektorien edustajat ovat mukana KITT:n kehittämisessä. KITT-ohjausryhmään kuuluu edustajia ammattikorkeakoulu-, erikois- ja yliopistokirjastosektoreilta. Lisäksi

kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmä käsittelee kirjastopalvelujen arviointikysymyksiä ja siten myös tilastoja.

KITT:n sisällöllinen kehittäminen aloitetaan KITT-ohjausryhmän ja kirjastotoiminnan vaikuttavuuden arviointiryhmän yhteistapaamisella, jossa sovitaan tavoitteista ja etenemistavoista. Tavoitteena on kehittää tietokannasta nykyistä paremmin johtamista ja arviointia tukeva työväline.

5.5 Viestintä ja koulutus

Kirjastoille suunnattua viestintää varten laaditaan vuonna 2009 oma viestintäsuunnitelma. Viestintäsuunnitelmassa otetaan huomioon kyselyssä esitetyt toiveet. Toisaalta peruspalveluista tiedottamista on parannettava, toisaalta uusista palveluista ja hankkeista tulee esitellä aktiivisesti. Tavoitteena on yhtenäistää palvelukohtaista tiedotusta ja koulutustarjontaa nykyistä selkeämmäksi palvelukokonaisuudeksi.

6 Yhteenveto

Tässä raportissa on arvioitu Kansalliskirjaston kirjastoille suunnattuja palveluja, eli Kansallisia kirjastoverkkopalveluja huhti-toukokuussa 2008 toteutetun kyselyn perusteella.

Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tunnetuimpia ovat kansalliset tietokannat Arto, Fennica, Linda ja Viola, Vesa-verkkosanasto, Suomalaiset luettelointisäännöt sekä Nelli-portaali. Vastaajien työtehtävät vaikuttavat siihen, mitkä palvelut tunnetaan parhaiten. Olennaisinta on, että kirjastojen työntekijät tuntevat ne palvelut, joita he tarvitsevat työssään.

Vastaajat pitävät Kansallisia kirjastoverkkopalveluja yleisesti hyvin tärkeinä. He ovat tyytyväisimpiä kansallisiin tietokantoihin, Vesa-verkkosanastoon, Suomalaisiin luettelointisääntöihin ja tunnistepalveluihin. Kehittämistarpeita on eniten kirjastojärjestelmien, Nelli-portaalin sekä Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston osalta.

Kansallisista kirjastoverkkopalveluista tiedotettaessa tärkeimpiä kanavia ovat Kansalliskirjaston verkkosivut, Kansalliskirjaston sähköpostilistat sekä Kirjastot.fi -sivusto. Seminaarit, tiedotustilaisuudet ja koulutukset sekä Kirjastolehti ovat myös asiakaskirjastojen työntekijöille tärkeitä.

Palveluperiaatteiden osalta vastaajat ovat tyytyväisimpiä palvelujen laatuun, henkilöstön ammattitaitoon sekä toiminnan luotettavuuteen.

Kyselyn tulosten perusteella kehittämiskohteiksi on valittu viisi kokonaisuutta: asiakasliittymä, kansallinen yhteisluettelo, Halti-tietokannan ja Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston kehittäminen sekä viestintä ja koulutus.

Lähteet

Asiakaskysely kansallisista kirjastoverkkopalveluista 2006.

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/asiakaskysely2006.html> Viitattu 26.11.2008

Elektronisten aineistojen käyttäjäkysely 2007.

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/finelib/vaikuttavuus/kayttajakyselyt.html> Viitattu 26.11.2008

Kangas, A., Laitinen, M. 2007. Tieteellisten kirjastojen yhteistilastotietokannan käyttäjäkysely. Signum : 40 (2007) : 6.

Kangas, A., Nummela, M. 2008. Kirjastot löytävät käyttäjänsä, hakupalvelujen käytettyyydessä ja aineistojen saatavuudessa kehitettävää. Signum : 41 (2008) : 4

Kansalliskirjastotyöryhmän 2002 seurantaryhmä (2006). Kansalliskirjastotyöryhmän 2002 seurantaryhmän muistio. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2006:1.

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2006/liitteet/opm_14_tr01.pdf?lang=fi Viitattu 26.11.2008

Kirjastojen kansallinen käyttäjäkysely 2008

<http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/kayttajakysely2008.html> Viitattu 26.11.2008

Knowledge society in progress: evaluation of the Finnish Electronic Library - FinELib Publications of the Finnish Higher Education Evaluation Council 4:2003.

http://www.kka.fi/files/99/KKA_403.pdf, Viitattu 26.11.2008

Koivisto-Nieminen J. 2006. Asiakaskyselyllä kehittämissideoita kansallisiin kirjastojen verkkopalveluihin. Signum : 39 (2006) : 6.

Yliopistolaki <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19970645> Viitattu 26.11.2008

Liitteet

Kyselylomakkeet

2006 kysely	2008 kysely
<p>1 a) Mitä kirjastosektoria edustatte? Yleinen kirjasto Julkisrahoitteinen erikoiskirjasto Yliopistokirjasto AMK-kirjasto Muu</p> <p>1 b) Henkilökunnan määrä Alle 10 10-40 41-70 71-100 Yli 100</p> <p>1 c) Mikä seuraavista vaihtoehdoista kuvaa parhaiten kirjastoanne/tietopalveluanne? Monitieteellinen tai yleinen Yhteiskuntatiede Humanistinen Taloustiede Terveystiede Tekninen Luonnontiede</p>	<p>1. Mitä kirjastosektoria edustat? yliopistokirjasto ammattikorkeakoulukirjasto yleinen kirjasto julkisrahoitteinen erikoiskirjasto muu, täsmennä mikä</p> <p>2. Mitkä seuraavista ovat pääasiallisia työtehtäviäsi? (voit tarvittaessa valita useamman vaihtoehdon) johtaminen / esimiestyö hallinto- ja toimistotehtävät tiedotus luettelointi ja/tai sisällönkuvailu aineistojen hankinta tietojärjestelmien ylläpito asiakaspalvelu asiakaskoulutus tai -opastus (esim. tiedonhankinnan koulutus) muu tehtävä, täsmennä mikä?</p>
<p>2. Kuinka usein kirjastossanne käytetään tietokantoja, verkkoaineistoja ja muita palveluja?</p> <p>Päivittäin – viikoittain – kuukausittain – muutaman kerran vuodessa – ei lainkaan Fennica: hakukäyttö Fennica: kopioluettelointi Linda: hakukäyttö Linda: kopioluettelointi Arto: hakukäyttö Arto: kopioluettelointi Viola: hakukäyttö Viola: kopioluettelointi</p>	<p>Jätetään pois 2008 kyselyssä. Käytön määrä saadaan tilastoista.</p>

<p>Manda: hakukäyttö Manda: kopioluettelointi Vesa-verkkosanasto Verkkoaineistot (FinELlib) Tiedonhaut Nelli-portaalin kautta Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto (KITT) Doria-kokoelmat (esim. UKK, Raita, Elektra – ks. www.doria.fi)</p>	
<p>3. Kommentteja palvelujen käytöstä Avoimet vastaukset</p>	<p>Jätetään pois 2008 kyselyssä, palvelujen käytöstä ja kehittämisestä voi antaa kommentteja kysymyksessä 6.</p>
<p>[Palvelujen tuntemusta ei kysytty 2006 kyselyssä.]</p>	<p>3. Mitkä seuraavista Kansalliskirjaston kirjastoille tarjoamista palveluista tunnet? (rastita palvelut, jotka tunnet)</p> <p>Arto: hakukäyttö Elektra: hakukäyttö Fennica: hakukäyttö Linda: hakukäyttö Mandis (Nelli-portaali): hakukäyttö Viola: hakukäyttö Kansalliskirjaston digitoidut aineistot (Historiallinen sanomalehtikirjasto, Digitoidut pienpainatteet, Digitoidut aikakauslehdet) Arto: poimintaluettelointi Fennica: poimintaluettelointi Linda: poimintaluettelointi Mandis (Nelli-portaali): poimintaluettelointi Viola: poimintaluettelointi Doria-alustapalvelut (julkaisuarkiston alustan tarjoaminen) Kirjastojärjestelmän kehittäminen Nelli-portaali Elektronisen aineiston hankintaneuvottelut (FinELib) Aineistoilmoittautumisten organisointi (FinELib) Aineistojen käyttöehdoista tiedottaminen (FinELib) Halti-tietokanta (FinELib) Suomalaiset luettelointisäännöt Vesa-verkkosanasto Standardien ja formaattien kehittäminen ja koordinointi Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto (KITT) Tunnistepalvelut (ISBN, ISSN, ISMN, URN)</p>

<p>4. Kuinka tärkeinä pidätte seuraavia palveluita ja miten Kansalliskirjasto on onnistunut niissä?</p> <p>Ylläpito Yhteistilasto Ylläpito Voyager Ylläpito Nelli-portaali Tietok. Linda hakukäyttö Verkkoaineisto Hankinta Ylläpito Marc-formaatit Ylläpito Luettelointisäännöt Tietok. Linda kopioluettelointi Ylläpito Standardit Verkkoaineisto Doria-kokoelma Ylläpito Doria Tietok. Vesa-verkkosanasto Ylläpito Tunnistepalvelut Tietok. Arto: hakukäyttö Tietok. Fennica: kopioluettelointi Tietok. Fennica: hakukäyttö Tietok. Manda: kopioluettelointi Tietok. Viola: kopioluettelointi Tietok. Manda: hakukäyttö Tietok. Viola: hakukäyttö Tietok. Arto: kopioluettelointi</p>	<p>4. Kuinka tärkeinä pidät seuraavia palveluja ja miten Kansalliskirjasto on onnistunut niissä?</p> <p>Tärkeys: 1=ei lainkaan tärkeää 2=ei kovin tärkeää 3=tärkeää 4=erittäin tärkeää eos=en osaa sanoa</p> <p>Onnistuminen: 1=huonosti 2=ei kovin hyvin 3=hyvin 4=erittäin hyvin eos=en osaa sanoa</p> <p>Arto: hakukäyttö Elektra: hakukäyttö Fennica: hakukäyttö Linda: hakukäyttö Mandis (Nelli-portaali): hakukäyttö Viola: hakukäyttö Kansalliskirjaston digitoidut aineistot (Historiallinen sanomalehtikirjasto, Digitoidut pienpainatteet, Digitoidut aikakauslehdet) Arto: poimintaluettelointi Fennica: poimintaluettelointi Linda: poimintaluettelointi Mandis (Nelli-portaali): poimintaluettelointi Viola: poimintaluettelointi Doria-alustapalvelut (julkaisuarkiston alustan tarjoaminen) Kirjastojärjestelmän kehittäminen Nelli-portaali Elektronisen aineiston hankintaneuvottelut (FinELib) Aineistoilmoittautumisten organisointi (FinELib) Aineistojen käyttöehdoista tiedottaminen (FinELib) Halti-tietokanta (FinELib) Suomalaiset luettelointisäännöt Vesa-verkkosanasto Standardien ja formaattien kehittäminen ja koordinointi</p>
--	--

	Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto (KITT) Tunnistepalvelut (ISBN, ISSN, ISMN, URN)
5. Kommentteja palvelujen tärkeydestä ja onnistumisesta. Avoimet vastaukset	Jätetään pois 2008 kyselyssä, palvelujen käytöstä ja kehittämisestä voi antaa kommentteja kysymyksessä 6.
6. Mitä muita Kansalliskirjaston palveluja olette käyttäneet ja pidätte tärkeinä? Avoimet vastaukset	Jätetään pois 2008 kyselyssä
7. Miten haluaisitte palveluita kehitettävän? Avoimet vastaukset	Jätetään pois 2008 kyselyssä, palvelujen käytöstä ja kehittämisestä voi antaa kommentteja kysymyksessä 6.
8. Kuinka hyvin seuraavista palveluista on tiedotettu: Aivan liian vähän – liian vähän – en tunne/käytä palvelua – riittävästi – erittäin runsaasti Fennica: hakukäyttö Fennica: kopioluettelointi Linda: hakukäyttö Linda: kopioluettelointi Arto: hakukäyttö Arto: kopioluettelointi Viola: hakukäyttö Viola: kopioluettelointi Manda: hakukäyttö Manda: kopioluettelointi Vesa-verkkosanasto Verkkoaineistot (FinELlib) Nelli-portaali Voyager-kirjastojärjestelmä Doria MARC-formaatit Luettelointisäännöt Muut kirjasto- ja tietopalvelualan standardit (esim. Dublin Core, Z39.50) Tunnistepalvelut (ISBN, ISSN, ISMN, URN) Tieteellisten kirjastojen yhteistilasto (KITT)	Jätetään pois 2008 kyselyssä
9. Kuinka usein seuraatte seuraavia tiedotuskanavia?	5. Millä tavoin haluat mieluiten saada tietoa kansallisista kirjastoverkkopalve-

<p>Säännöllisesti – satunnaisesti – en lainkaan</p> <p>Kansalliskirjaston etusivu Kansalliskirjaston verkkosivut yleensä Kansalliskirjasto tiedottaa - verkkotiedote Kansalliskirjasto-lehti FinELib-verkkotiedotteet Tietolinja Sähköpostilistat Tilaisuudet, joissa esitellään KK:n palveluja</p>	<p>luista?</p> <p>Valitse seuraavista <i>enintään kolme</i> sinulle tärkeintä vaihtoehtoa</p> <p>Kansalliskirjaston verkkosivut Kansalliskirjaston wikit (Nelli-wiki, FinELib-wiki) Kansalliskirjaston Digitaalinen kirjasto -blogi Kansalliskirjaston sähköpostilistat Tietolinja - verkkolehti Kirjastoverkkopalvelut – uutiskirje Kansalliskirjasto-lehti TILKE-sivusto Kirjastot.fi-sivusto Suomen kirjastoseuran verkkosivut Suomen tieteellisen kirjastoseuran verkkosivut Kirjastolehti Signum Tietoasiantuntija Kansalliskirjaston järjestämät seminaarit ja koulutukset Muulla tavoin, täsmennä miten</p>
<p>10. Kuinka usein käytätte seuraavia tietyille käyttäjäryhmälle rajattuja sivustoja?</p> <p>En lainkaan – viikoittain – kuukausittain – muutaman kerran vuodessa – päivittäin</p> <p>Linnea2-intranet Ohjelmajakelu FinELib-konsortio Nelli-intra Doria Työryhmäsivustot (vapaakappaletyöryhmä, luettelointityöryhmä yms.)</p>	<p>Jätetään pois 2008 kyselyssä</p>
<p>11. Mitä vuorovaikutustapaa pidätte parhaimpana?</p> <p>Sähköpostilista Suora yhteydenotto henkilöön En osaa sanoa Seminaarit Keskustelufoorumi</p>	<p>Jätetään pois 2008 kyselyssä. Selvitetään kysymyksen 4 vastausten perusteella sekä kysymyksen 7 avoimen palautteen avulla.</p>

Yhteydenotto osoite/help desk	
12. Mitä toiveita teillä on kansallisia kirjastoverkkopalveluja koskevan tiedotuksen suhteen? Avoimet vastaukset	8. Viestintä: Mistä palveluista toivot lisää tiedotusta? Miten viestintää ja vuorovaikutusta tulee kehittää Kansalliskirjaston ja kirjastoverkon välillä?
13. Millaisia palveluja toivoisitte saavanne Kansalliskirjastolta? Avoimet vastaukset	7. Palvelut: Miten kirjastoille tarjottavia palveluja tulee kehittää? (avoin palaute)
14. Millaista koulutusta toivoisitte Kansalliskirjaston järjestävän? Avoimet vastaukset	9. Koulutus: Millaista koulutusta toivot Kansalliskirjaston järjestävän?
15. Miten haluaisitte kehittää vuorovaikutusta Kansalliskirjaston ja oman kirjastosektorinne / kirjastoverkon välillä? Avoimet vastaukset	Jätetään pois 2008 kyselyssä, katso kysymys 7.
16. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat mielestänne Kansalliskirjaston kirjastoille tarjoamia palveluja? Erittäin hyvin – melko hyvin- en osaa sanoa – ei lainkaan – jonkin verran Palvelut ovat tarpeellisia Henkilökunta on ammattitaitoista Asiakasviestintä on osuvaa Palvelu on tehokasta Toiminta on avointa ja luotettavaa Yhteistyö Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välillä toimii hyvin	6. Kuinka hyvin seuraavat väittämät kuvaavat Kansalliskirjaston kirjastoille tarjoamia palveluja? Pitää täysin paikkansa – pitää melko hyvin paikkansa – ei pidä enimmäkseen paikkansa – ei pidä paikkansa lainkaan – en osaa sanoa Kansalliskirjaston palvelut ovat laadukkaita Palveluja kehitetään innovatiivisesti Henkilökunta on ammattitaitoista Toiminta on avointa Toiminta on luotettavaa Talous on läpinäkyvää Saan ajantasaista tietoa palveluista Kansalliset kirjastoverkkopalvelut on selkeä palvelukokonaisuus Yhteistyö Kansalliskirjaston ja asiakaskirjastojen välillä toimii hyvin
17. Palautetta Kansalliskirjastolle Avoimet vastaukset	10. Muuta palautetta ja kehittämisehdotuksia Kansalliskirjastolle



Helsingin yliopiston hallinnon julkaisuja 57
Raportit ja selvitykset
ISBN 978-952-10-5250-7 (PDF)
ISSN 1795-5521
<http://www.helsinki.fi/julkaisut>