

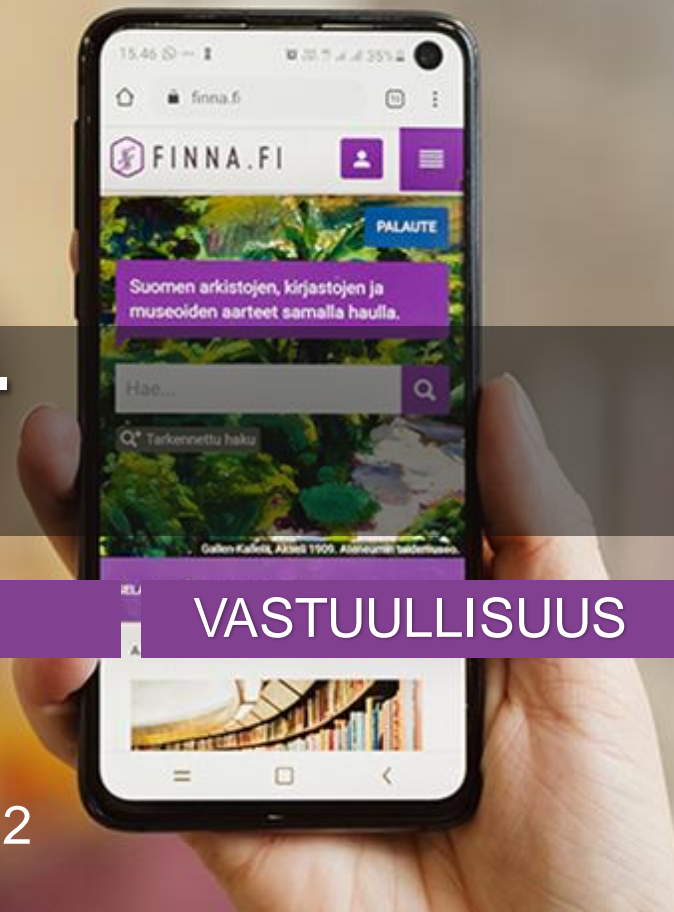
Asiakaskysely Finna- organisaatioille

TYTYVÄISYYS

TILASTOT

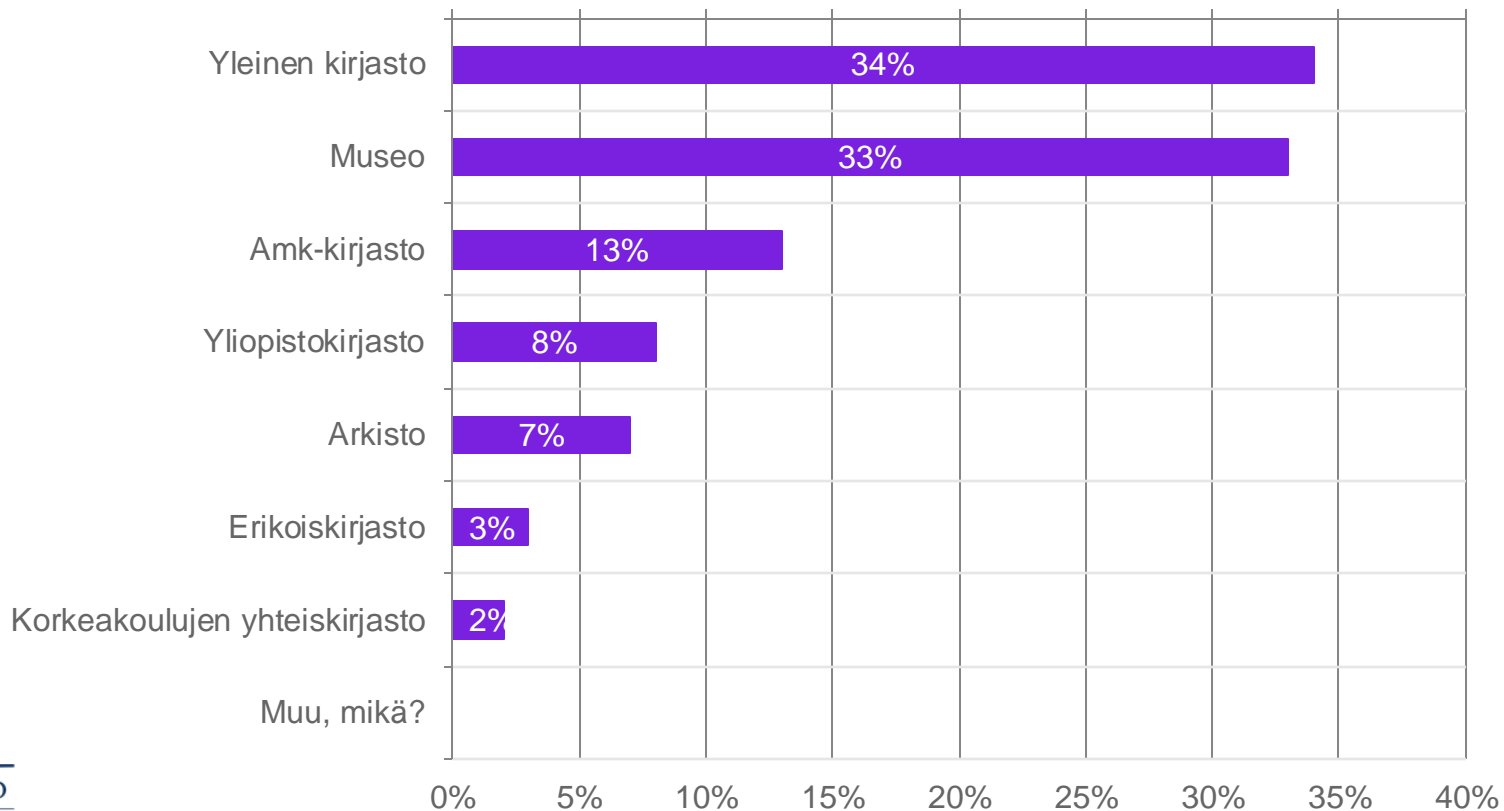
VASTUULLISUUS

Maria Virtanen, Susanna Eklund 3.5.2022



- Tammi-helmikuussa toteutetun kyselyn teemat
 - Tyytyväisyys Finna-palveluihin
 - Tapahtumat ja koulutukset pandemian jälkeen
 - Käyttötilastot
 - Vastuullisuus
- Vastaajien kokonaismäärä oli 86.
 - Vastaajien organisaatioista tai yhteenliittymistä 84% oma Finna-näkymä.
 - Ruotsinkieliseen versioon vastasi 11/86.

Vastaajat sektoreittain

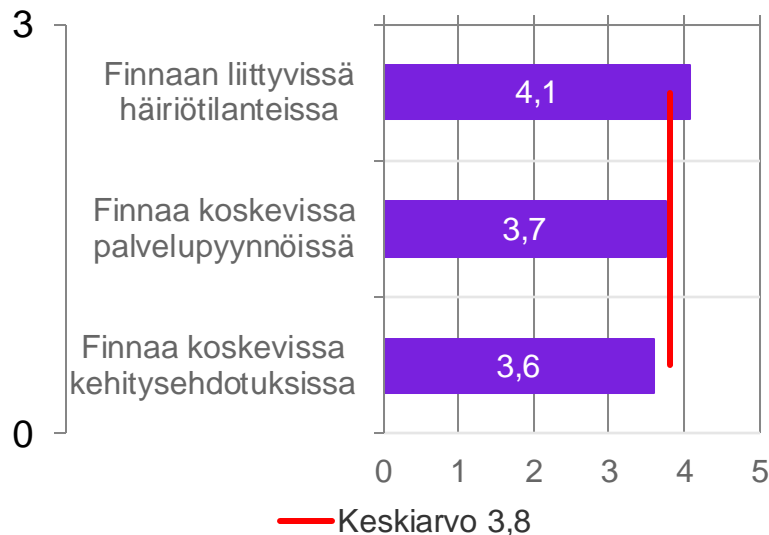


Asiakastyytyväisyys, koulutukset ja tapahtumat

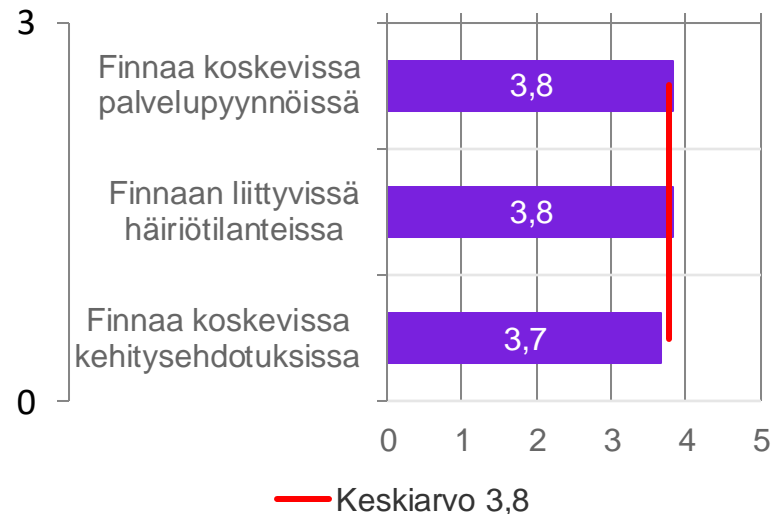
- Seurata Finnaan osallistuvien organisaatioiden tyytyväisyyttä palvelun toimintaan.
- Saada lisätietoa aiempiin kyselyihin vähemmän vastanneiden sektoreiden tyytyväisyydestä (arkistot, museot).
- Saada palautetta tapahtuma- ja koulutusjärjestelyihin pandemiakauden jälkeen.

Tyytyväisyys Kansalliskirjaston toimintaan

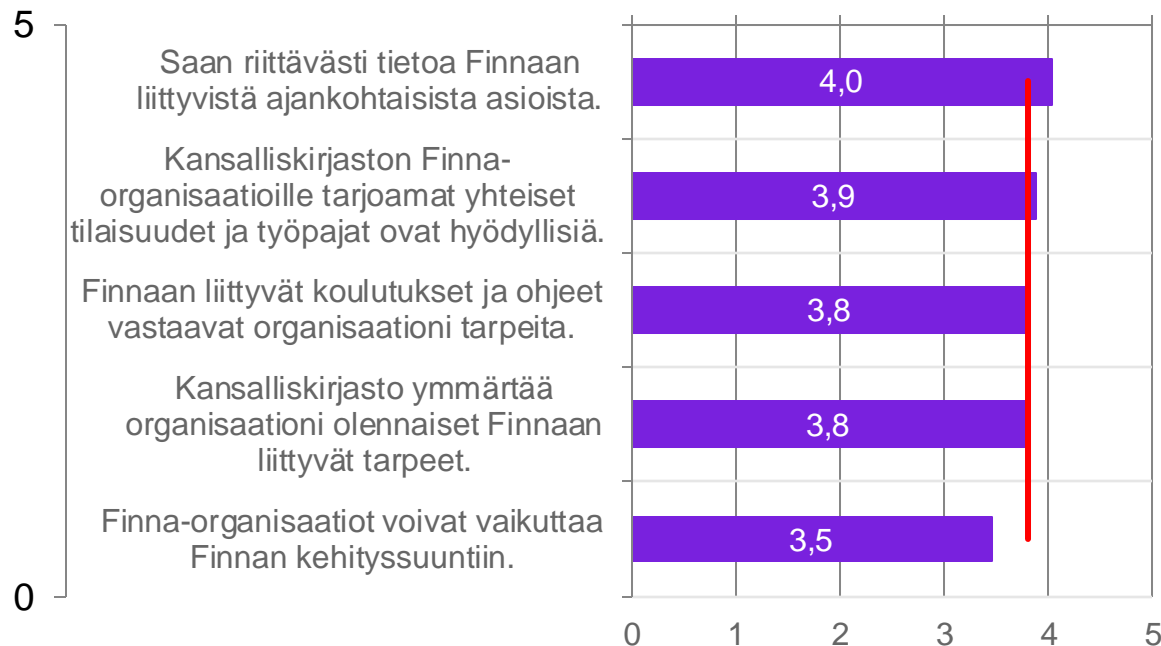
Kaikki vastaukset



Arkistot



Kaikki vastaukset



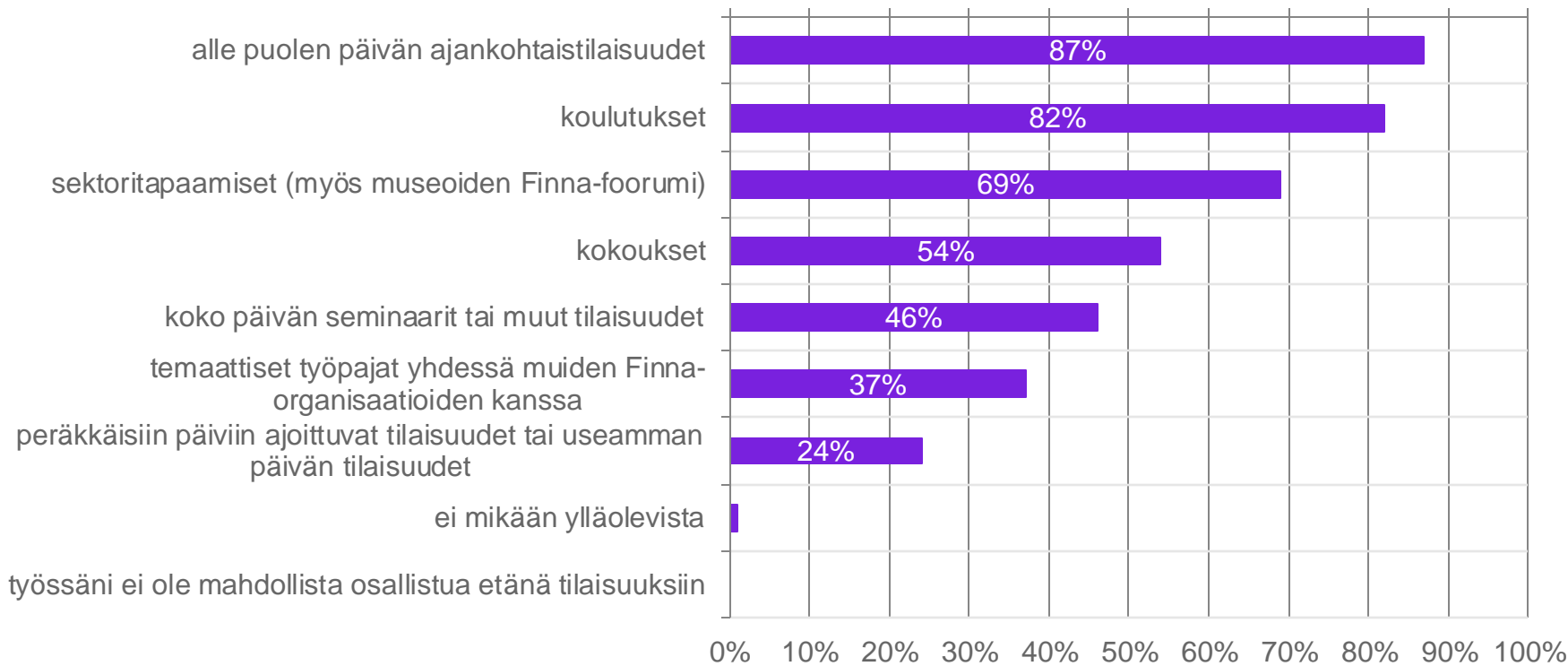
— Keskiarvo 3,8

Arkistoilla järjestys sama kuin kaikissa vastauksissa. Keskiarvot kolmessa ensimmäisessä väitteessä kaikissa yli 4, kahden viimeisen väitteen keskiarvot molemmat 3,5.

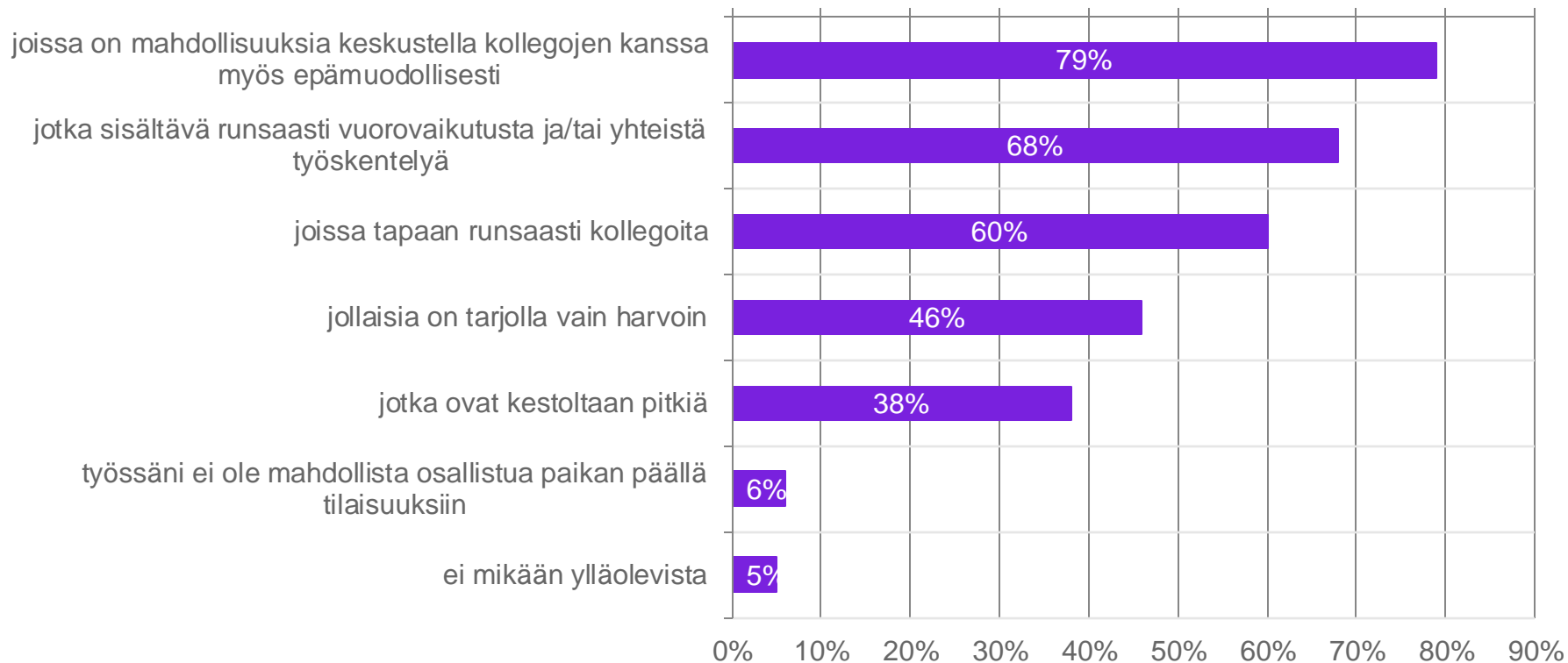
- Palvelupyyntöihin vastaamisessa epätasaisuuden ja hitauden kokemusta, mutta myös kokemusta toiminnan parantumisesta.
- Organisaatioiden konkreettisia vaikutusmahdollisuuksia Finnan kehitykseen pohditaan avovastauksissa.
- Asiakaswikin ohjeiden puutteista mainintoja. Erityisesti toivotaan panostusta hallintaliittymän ohjeisiin ja koulutuksiin.

- Tyytyväisyys Finna-palveluun yleisesti melko hyvällä tasolla.
 - Tyytyväisyys Kansalliskirjaston toimintaan **kehitysehdotuksissa** ja organisaatioiden **kehityslinjauksiin** liittyvät vaikutusmahdollisuudet nousseet aiemminkin kyselyissä esiin muita jonkin verran heikompina osa-alueina. -> **Fokusalue** jatkotoimille.
 - Ne, joilla ei ole omaa näkymää, muita tyytymättömämpiä toimintaan kehitysehdotuksissa.
- Hallintaliittymän ohjeiden ja koulutusten kehittämisen valinta yhdeksi painopisteeksi 2022 aiheellinen.

Haluaisin osallistua ensi sijaisesti etänä



Paikan päällä osallistuminen mielekästä/tarpeellista

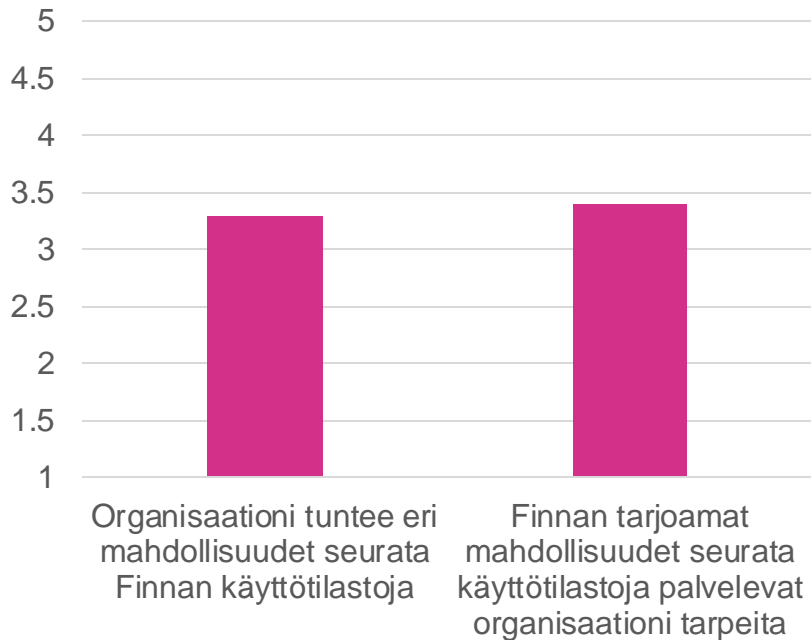


- Etätapahtumat ja niiden kehittyminen pandemian aikana saavat kiitosta. Osa toivoo etätapahtumia jatkossakin mahdollisimman paljon, osa vihdoinkin lähitapaamisiakin.
- Vuorovaikutus korostuu motivaattorina osallistua paikan päällä tapahtumiin kaikilla vastaajaryhmillä. -> Tämä hyvä huomioda jatkossa, kun ratkaistaan, mitkä tapahtumat tarjotaan paikan päällä tai hybrinä.

Tilastot-osio

- Saada yleiskuva
 - Tunnetaanko Finnan tarjoamat tilastotiedon seurantaoptiot asiakkaiden parissa?
 - Palveleeko tarjottu tilastotieto organisaatioiden tarpeita?
 - Miten Finnan tilastoja seurataan? Mitä Finnan tarjoamista optiosta seurataan?
- Tarkemmin hahmottaa Trendiraporttiin liittyen, mitä osioita vanhasta raporttimuodosta erityisesti käytetään, jotta tämä osataan huomioida raportin automatisointityössä

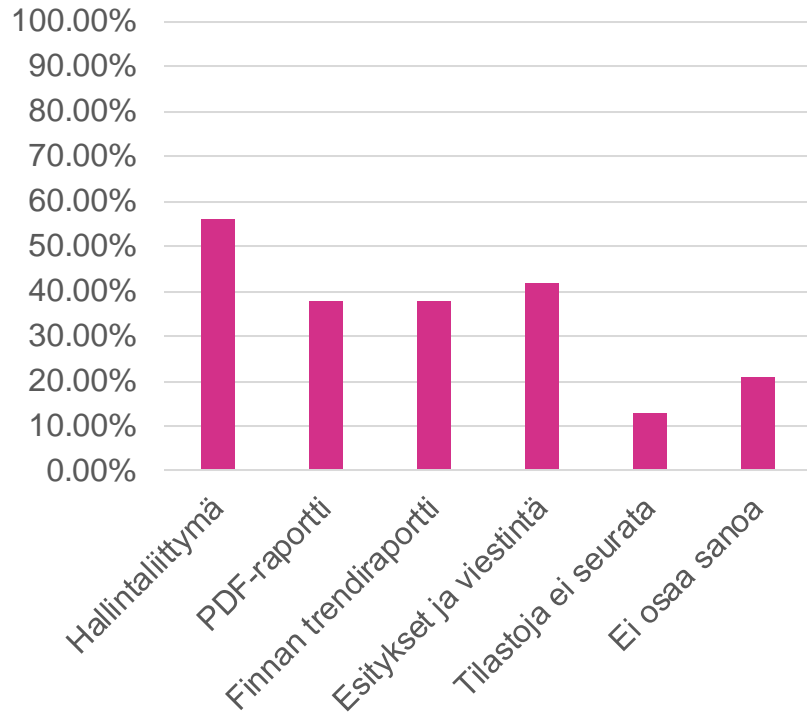
Tunnettuus ja tyytyväisyys



Yleiskuva: Positiiviseen kallellaan oleva neutraali

- Hajontaa koko asteikon laajuudelta, enemmän kallellaan kuitenkin positiiviseen suuntaan
- **Huomioita 1:** Rajauksella organisaatiot joilla ei omaa näkymää **tunnettuus** laskee 2,2
- **Huomio 2:** Asiakastyypeittäin tarkastellessa rajauksella ”yliopistokirjasto” **tunnettuus** laskee 2,7 eli aavistuksen negatiiviseen kallelleen
- Muilla ryhmillä arvot pysyivät yli kolmen arvoissa

Yleiskuva: Mitä Finnan tarjoamista optioista seurataan?

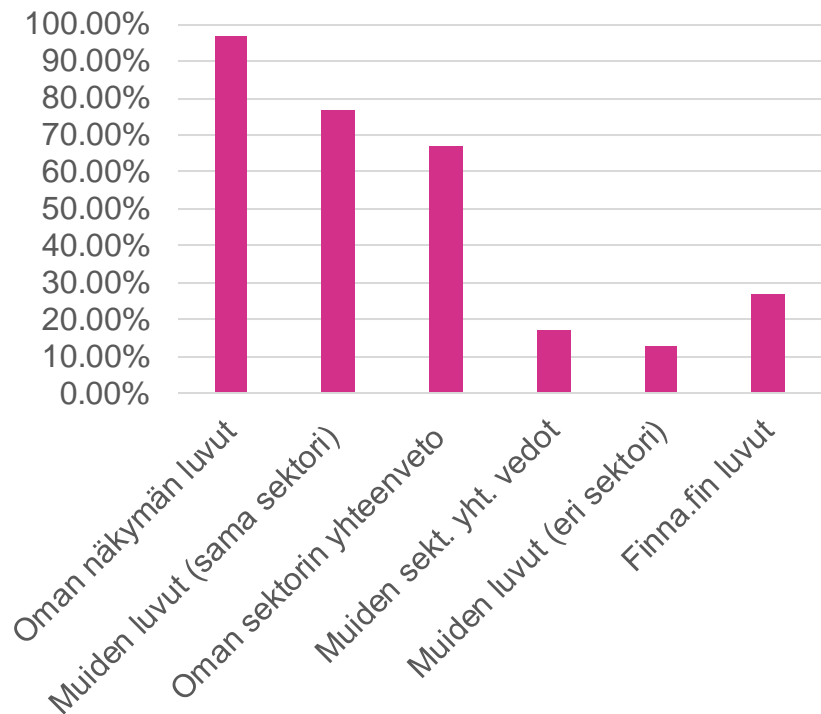


Yleiskuva: Kaikkia optioita käytetään, hallintaliittymällä vahvin rooli

- **Huomio 1:** Rajauksella organisaatot joilla ei omaa näkymää vain 2/14 vastaajasta valinnut hallintaliittymän ja yksi on maininnut tilanneensa pdf-raportin, vaikka nimenomaan hallintaliittymästä he voisivat saada omien aineistojensa Finna.fin käyttöluokua

Mikä trendiraportissa on kiinnostanut?

(Kysyttiin vain niiltä, joka käyttävät trendiraporttia)



- Oman organisaation näkymän avainluvut (97%) sekä vertailukohtana muiden oman sektorin näkymien avainluvut ja oman sektorin yhteenveto (77%) herättävät eniten kiinnostusta
- Finna.fin avainluvut kiinnostavat vajaata kolmannesta vastaajista (27%) (erityisesti museoita)
- Jonkin verran kuitenkin kiinnostusta sektorirajat ylittäviin vertailukohtiin
 - Erityisesti museoilla kiinnostusta tähän, mutta myös muutamalla amk-kirjastolla.

- Koulutusta voisi tarjota Finnan tilastoista (5 liittyvää vastausta)
- Suosikkilistoilla luotujen teoslistojen käytöstä toivottiin tilastoja (2 vastausta)
- Isojen kimppejen haasteet (2 vastausta)
 - Toisaalta isoissa organisaatioissa kaivattaisiin kokoelmatason tilastoja
 - Toisaalta myös Finnalle näkymättömien rajojen mukaisia esim. kuntatason tilastoja

(Näiden lisäksi useita yksittäisiä toiveita ja ajatuksia, jotka kaikki kyllä luimme läpi ajatuksella ja hyödynnämme niitä!)

- Pääosin Finnan tarjoamat optiot seurata tilastoja tunnetaan ok ja mitään hälyttävää puutetta ei nouse esiin
 - Koulutusta kuitenkin kaivattiin lisää
 - Erityisesti tietopaketti organisaatioille, joilla ei ole oma näkymää
- => Suunnittelemme miten vastata koulutustoiveisiin

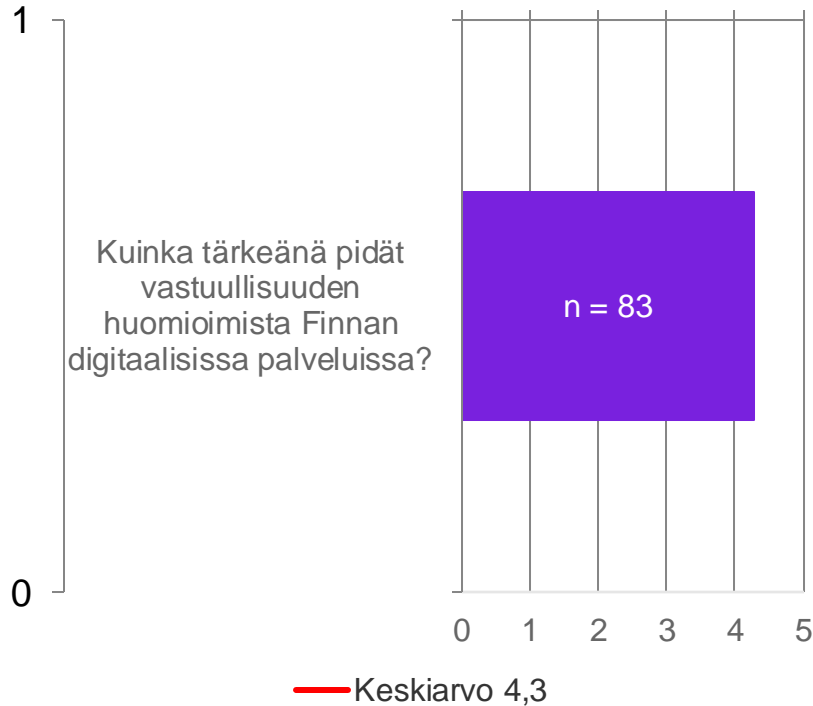
- Trendiraportti on käytetty muoto ja kannattaa automatisoida
- Trendiraportin automatisoinnissa on kiinnitettävä huomiota organisaatioiden keskinäisten benchmark-optioiden mahdollistamisessa myös uudessa muodossa (myös sektorirajat ylitävästi)

=> Nämä näkökulmat pyritään huomioimaan uuden muodon suunnittelussa *(toteutusajankohta vielä auki)*

Vastuullisuus

- Kysymyksiin vastasi yhteensä 82 henkilöä eri sektoreilta
- Haluttiin selvittää:
 - Kuinka tärkeänä kestävyden ja vastuullisuuden huomioimista pidetään
 - Mitkä koetaan olennaisimmiksi palvelun tuottamiseksi hyödyiksi
 - Mitä kestävyden ja vastuullisuuden osa-alueita pitää erityisesti vielä kehittää
- Vastuullisuuteen liittyvät kysymykset toimivat Finnan olennaisuusarvioinnin pohjana
 - Pohjana Finnan liiketoimintamalli ja Finna-konsortion ohjausryhmän sekä Finna-tiimin tärkeiksi tunnistamat asiat
 - Tavoitteena oli saada selville, mitkä tärkeistä asioista koetaan kaikkein **olennaisimmiksi**.
- Kestävyden eri osa-alueet huomioitu vastausvaihtoehdoissa

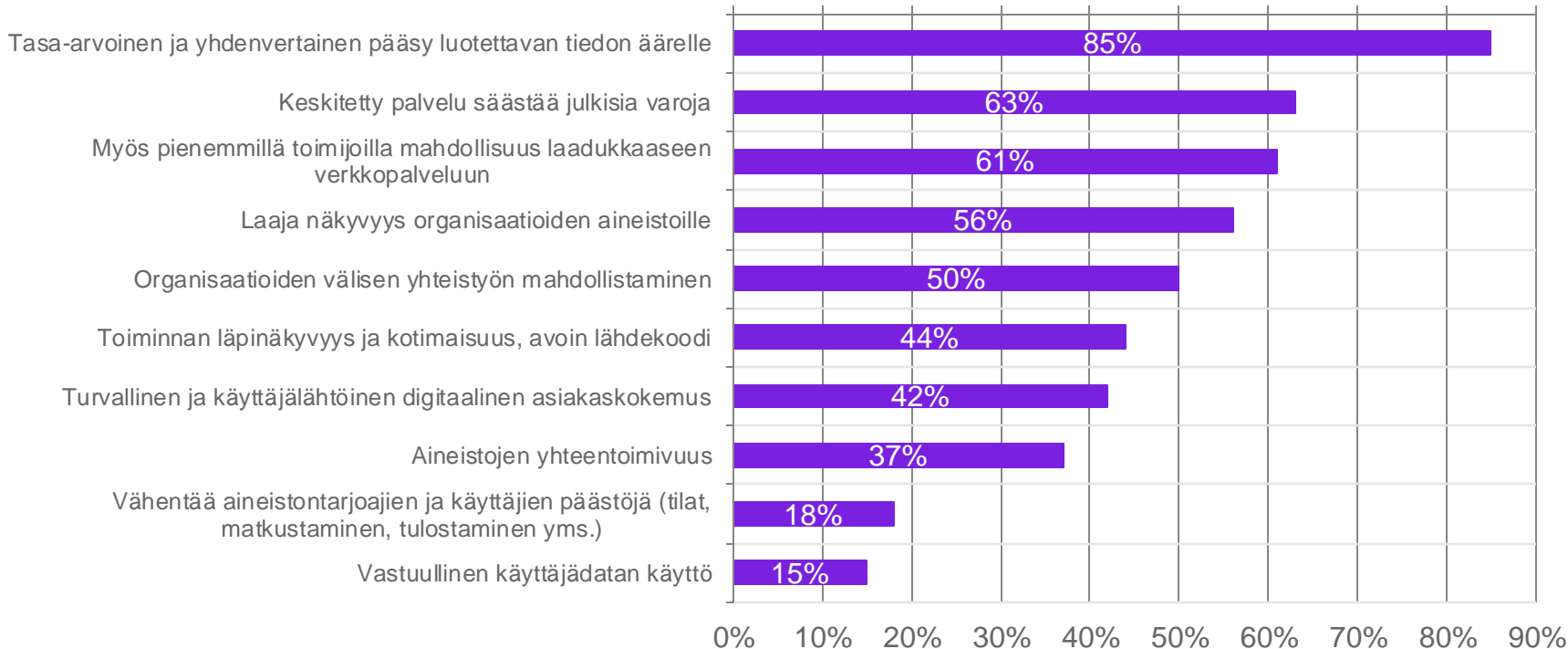




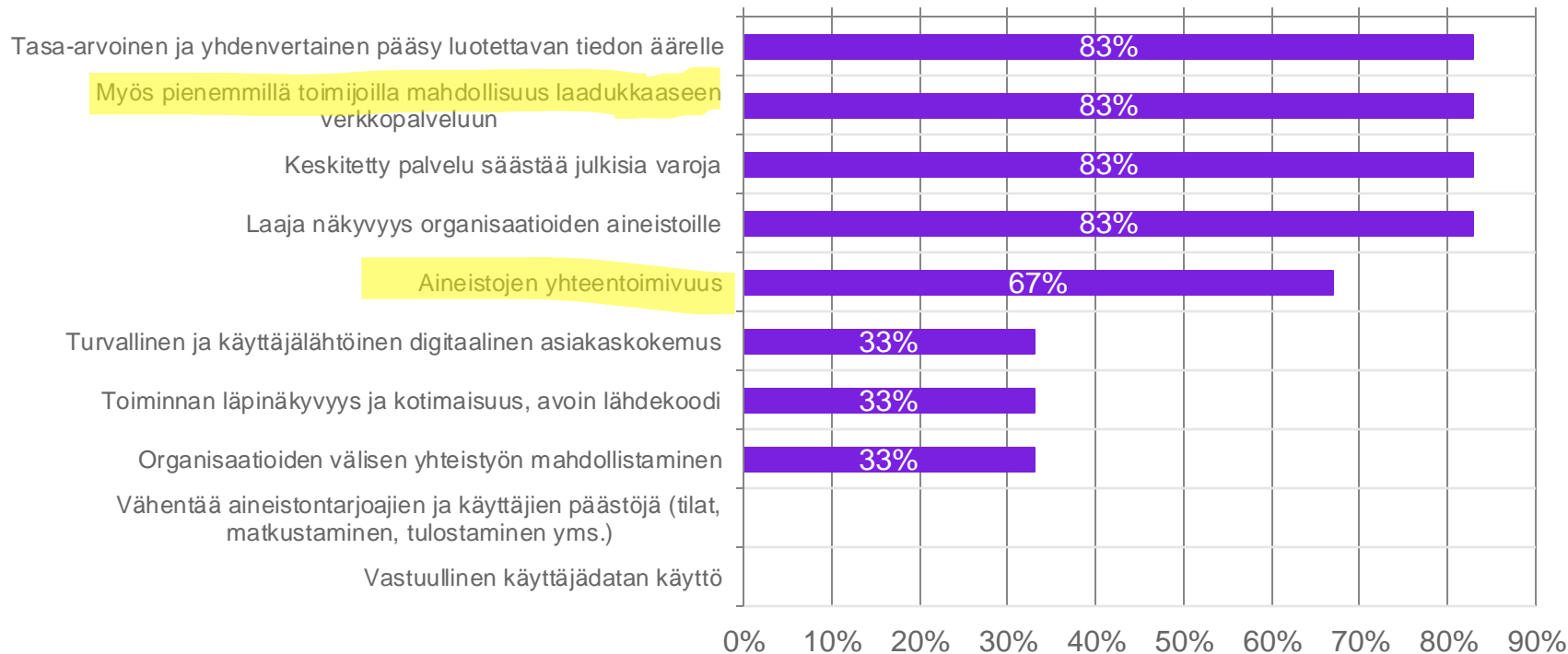
Huomioita:

- Hiukan alle puolet (45.8%) kaikista vastaajista pitää **erittäin** tärkeänä
- On niitäkin, jotka kokevat asian ei yhtään tärkeänä (1,2%)

Finnan tärkeimmät hyödyt

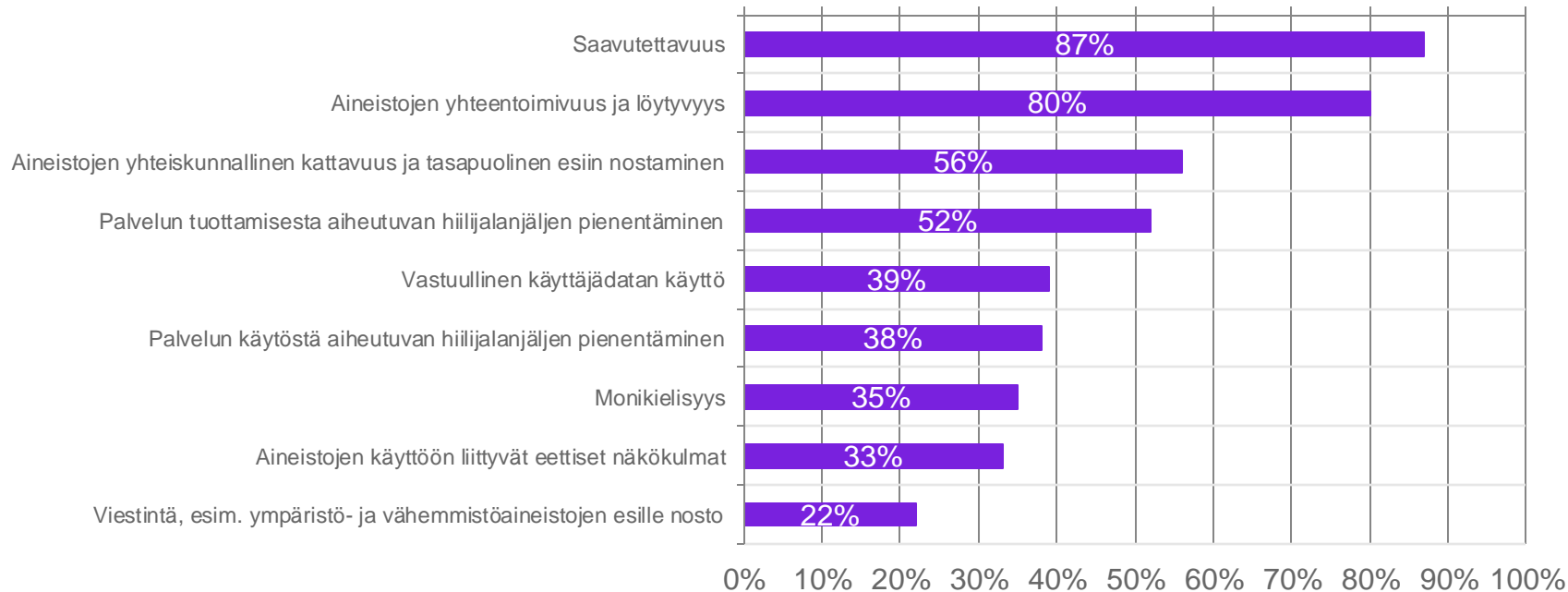


Finnan tärkeimmät hyödyt – arkistot

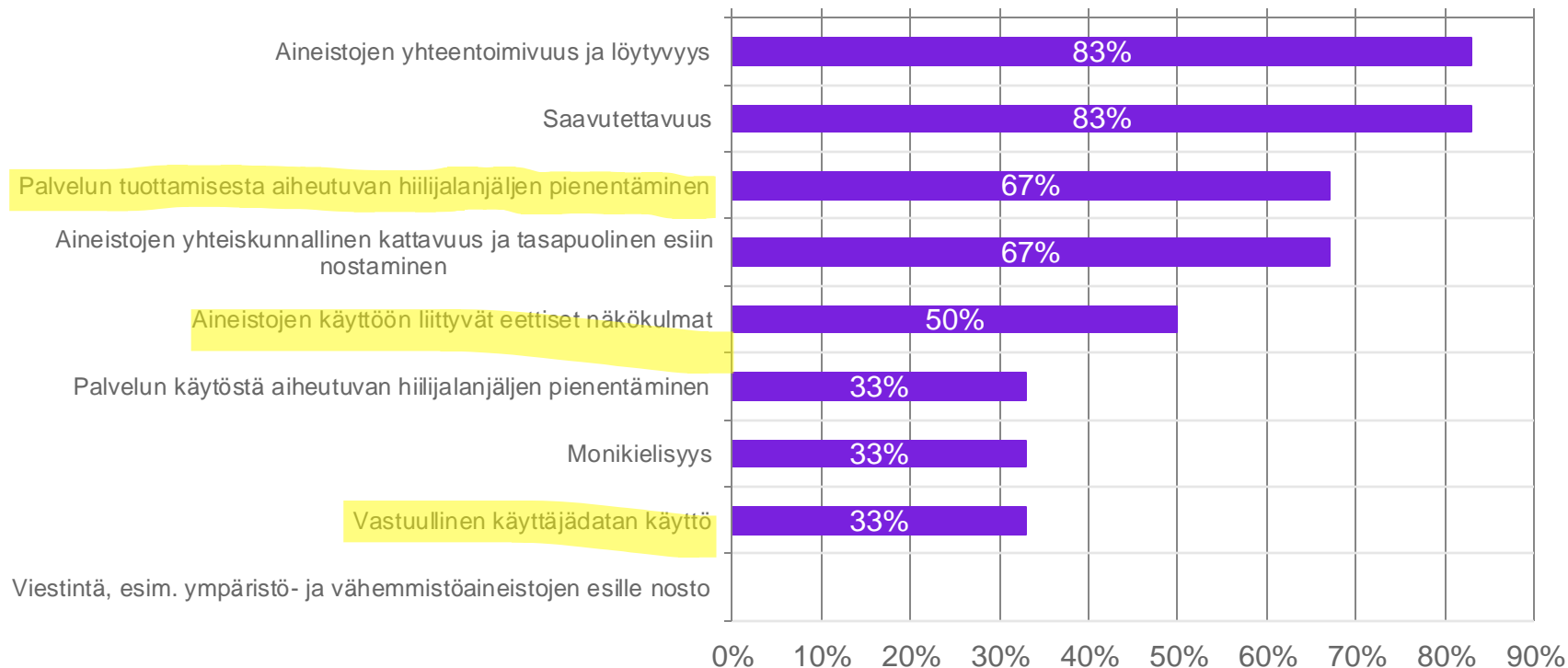


- **1. Tasa-arvoinen ja yhdenvertainen pääsy** luotettavan tiedon äärelle
 - oli sama kaikilla paitsi ei tuotannossa olevilla, joilla 1. 100% myös pienemmillä toimijoilla mahdollisuus
- **2. Keskitetty palvelu säästää julkisia varoja**
 - Museoilla vasta 7.,
 - Erik.kirj. + arkistot sijalla 3.
 - Muut sija 2.
- **3. Myös pienemmillä toimijoilla mahdollisuus laadukkaaseen verkkopalveluun**
 - Arkistoille ja erik.kirjastoille tärkeämpi (sijalla 2)
 - Korkeakoulukirjastoilla sijalla 7.
- Päästöjen vähentäminen kaikilla sektoreilla kolmen vähiten olennaisen hyödyn joukossa
- Aineistojen yhteentoimivuus ei niin olennainen hyöty KK- ja yleisillä kirjastoilla

Olennaisimmat kestävyiden kehitettävät asiat



Olennaisimmat kehitettävät asiat – arkistot



- Ensimmäiset 2 kaikilla sektoreilla samat:
 - 1. *Saavutettavuus*,
 - 2. *Yhteentoimivuus ja löytyvyys*
- 3. Yhteiskunnallinen kattavuus
 - lähes kaikilla 4., museoilla 3.
- Ruotsiksi vastanneilla *Monikielisyyden kehittäminen* 3. tärkein
- Kaikilla sektoreilla hiilijalanjäljen pienentäminen 5 olennaisimman joukossa (joko tuottaminen tai käyttö)
 - Ei-tuotannossa oleville hiilijalanjäljen pienentäminen olennaisempaa kuin saavutettavuuden parantaminen
- Aineistojen eettisen käytön kehittäminen museoille tärkeintä (5. sijalla)
- Käyttäjätiedon vastuullisen käytön kehittäminen tärkeää erityisesti korkeakouluille (3. sijalla)
- Viestintä monelle ei olennainen kehittämiskohde

Miten olennaisiksi valittuja tulisi kehittää?

- Palvelun päästöjen minimointi
- Käytettävyyden, saavutettavuuden, monikielisyyden parantaminen entisestään
- Resursointi digitalisaatiolle, vahvempi taloudellinen tuki Finnaan pääsulle

Mitä tietoa Finnan vastuullisuudesta halutaan?

- Mittarit ja niiden kehittäminen
- Tehdyt toimenpiteet & ohjeet aineistojen tarjoajille
- Hiilijalanjälki: tieto päästöistä, energiasta, vähennyskeinoista

Kansalliskirjasto voi tukea

- Omalla esimerkillä
- Nostamalla asioita yhteiseen keskusteluun
- Jakamalla tietoa: ohjeita, parhaita käytäntöjä

Olellaisuusarvioinnin jatkaminen

- Olellaisimpien kehitettävien asioiden valitseminen
 - Vaikuttavimpien ja mitattavissa olevien toimenpiteiden tunnistaminen
 - Käyttäjien näkökulma puuttuu vielä

Palvelun hiilijalanjäljen arvioiminen

- edellyttää yhteistyötä CSC:n, HY:n Tieken ja mahdollisesti SYKEn kanssa

Jatketaan työtä palvelun saavutettavuuden, monikielisuuden yms. parantamiseksi.

Kiitos!

Finna-posti @helsinki.fi

Kansalliskirjasto
Kirjastoverkkopalvelut

[#Finnafi](#)



[@finnapalvelu](#)



[@finnafi](#)



[@finna.fi](#)



[@finna-palvelut](#)



[@finnafi](#)