

# **Finna-organisaatioiden palautekysely, työryhmäkyselyt ja toimenpide-ehdotukset**

Maria Virtanen

Finnan konsortior ryhmä 17.2.2016

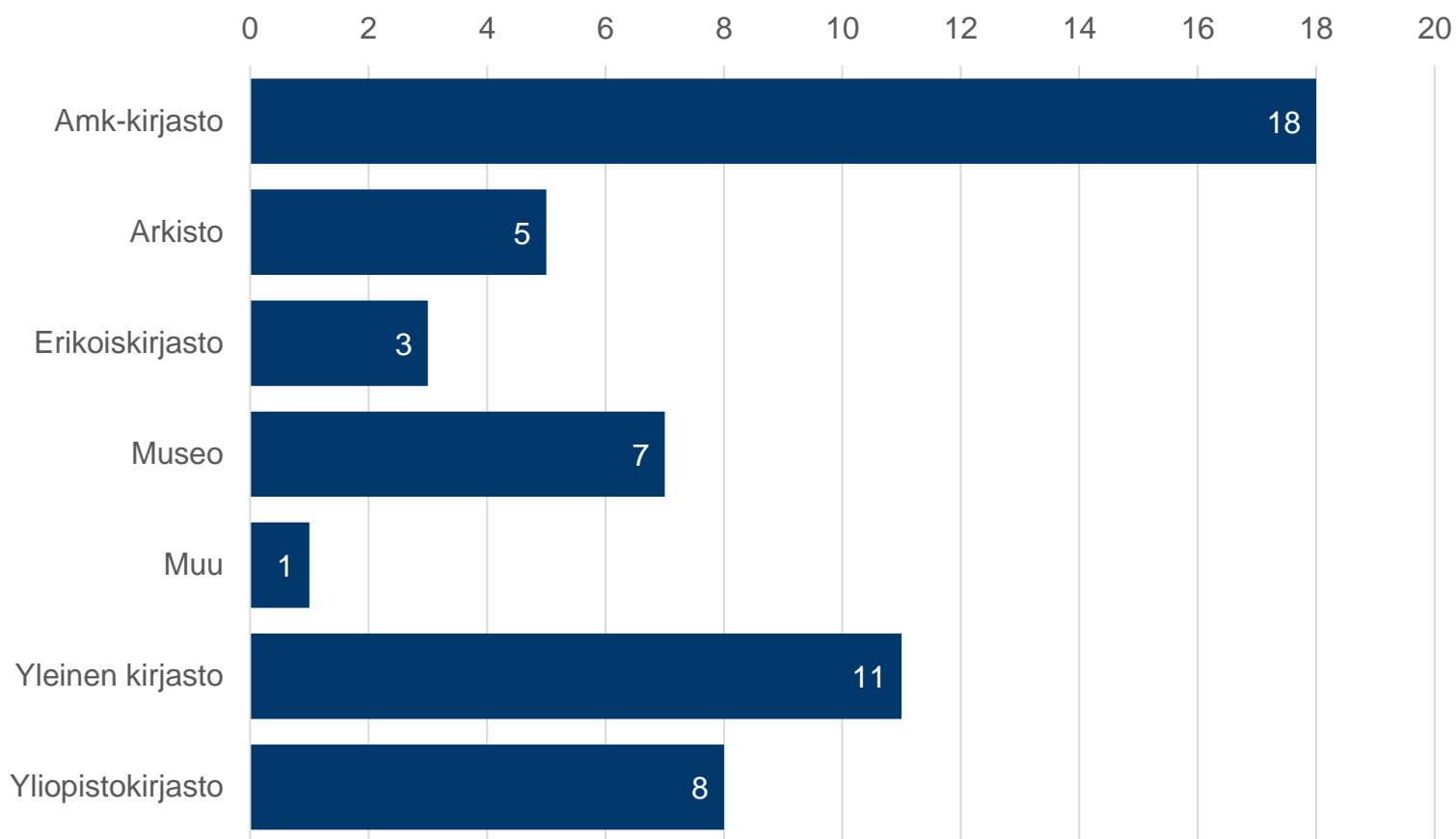
# Kyselyiden toteuttaminen

- Joulukuussa 2015 toteutettiin
  - palautekysely kaikille Finna-organisaatioille (53 vastausta)
  - palautekysely Käytettävyystyöryhmän jäsenille (7 vastausta)
  - palautekysely Kansallisen näkymän työryhmän jäsenille (7 vastausta).
- Tässä koosteessa pääasiassa Finna-organisaatioiden palautekyselyn tuloksia.
  - Lopussa parhaiden toimintamuotojen kooste kaikista kyselyistä ja toimenpide-ehdotuksia.

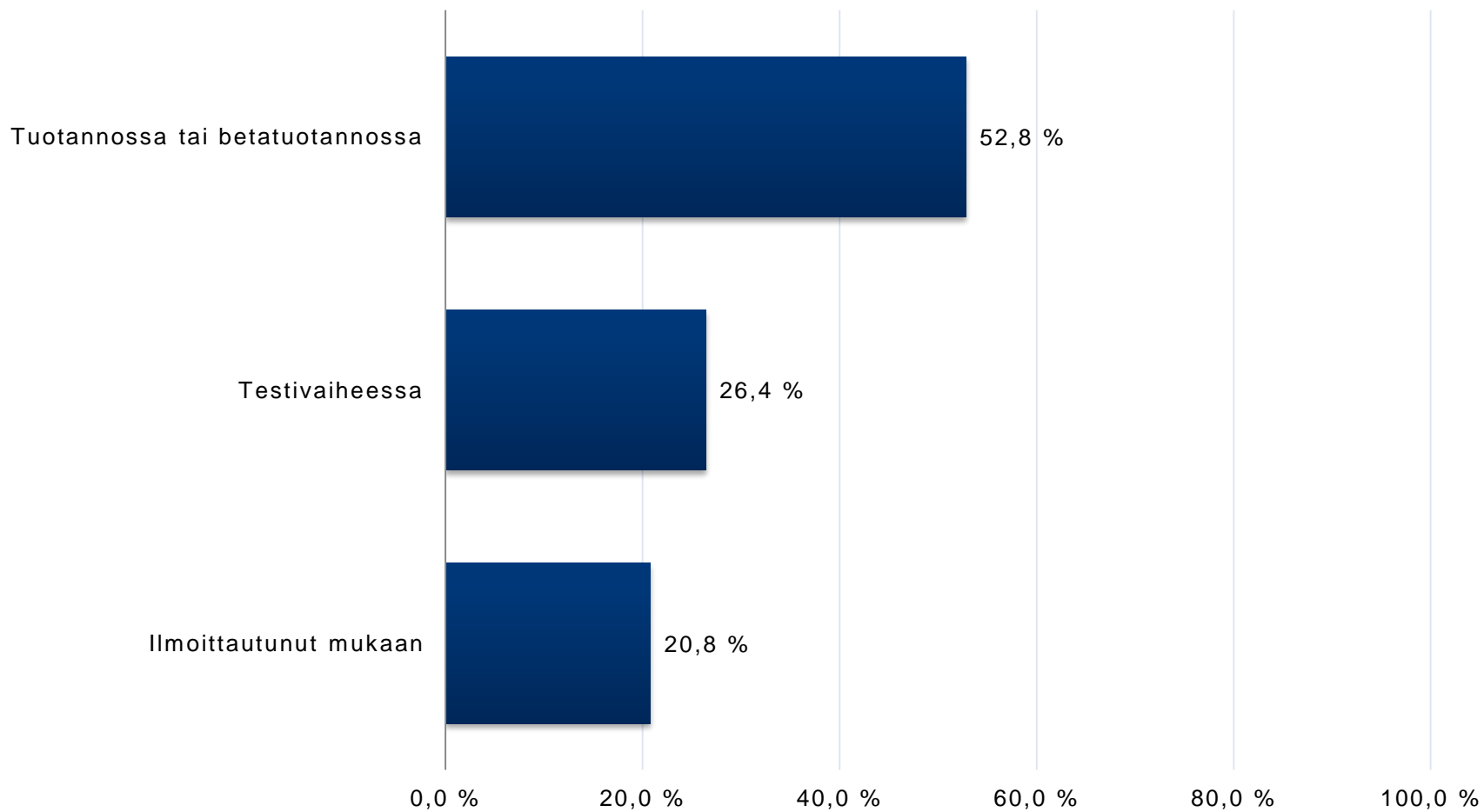
# Taustatietoa Finna-organisaatioiden palautekyselystä

- Vastauksia 53
  - Eniten vastauksia ammattikorkeakoulukirjastoista ja yleisistä kirjastoista.
  - Vastausmäärässä ei merkittävää kasvua vuoteen 2014 verrattuna, jolloin 48 vastausta vastaavaan kyselyyn.
  - Vrt. Finna-konsortiossa 253 jäsenorganisaatiota ja tuotannossa 106 organisaatiota vuoden 2015 lopussa.
- Vastanneiden organisaatioista 53 % oli Finnassa tuotannossa, 59 %:lla oma Finna-näkymä ja 85 %:lla Finnan palvelusopimus.
- Vertailuaineistona viisi aikaisempaa kyselyä (2011, 2012, 2 kyselyä 2013, 2014), joissa osin samat kysymykset.

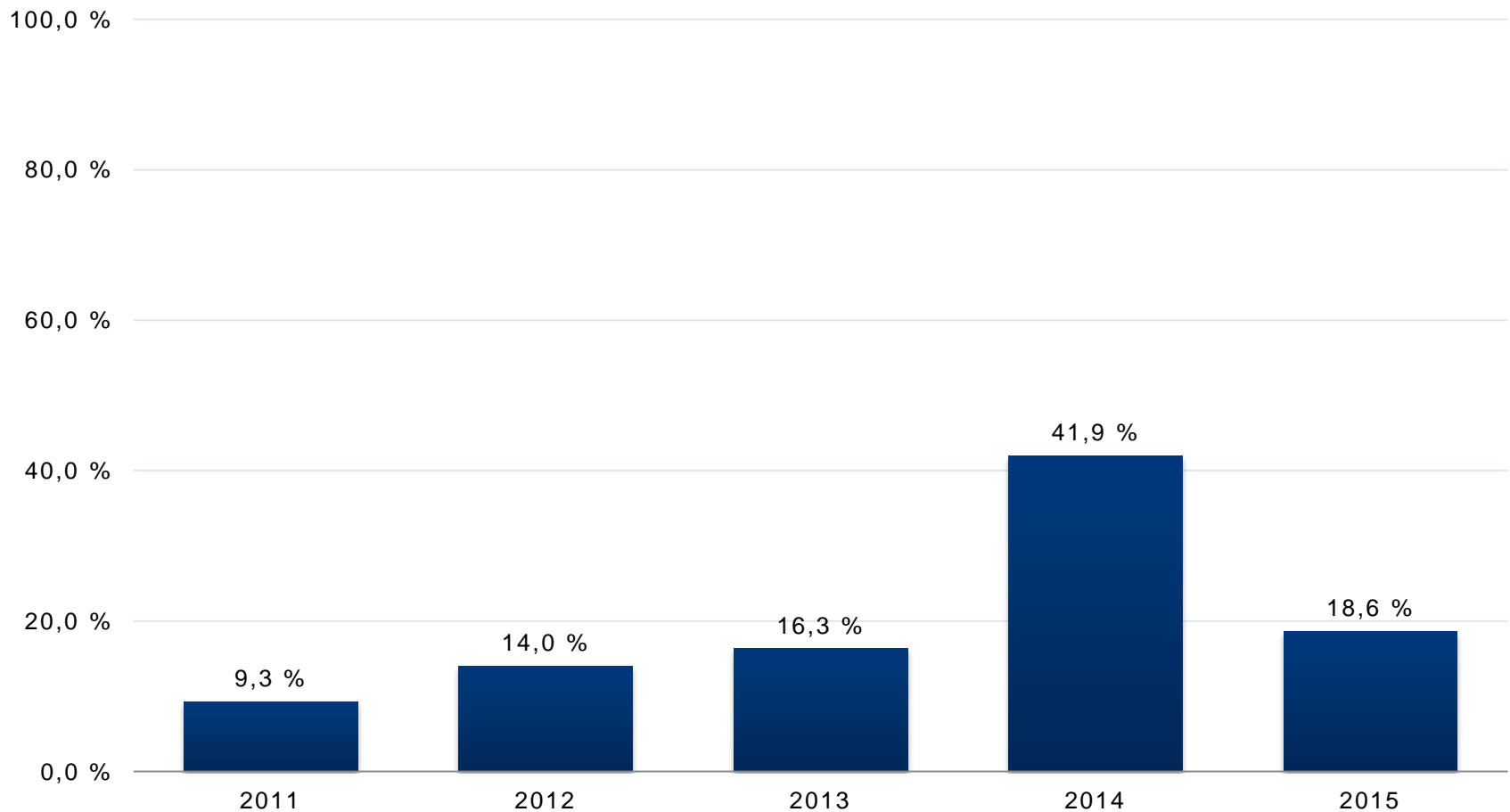
# Vastaajamäärät sektoreittain



# Vastaajien organisaatiot Finnassa



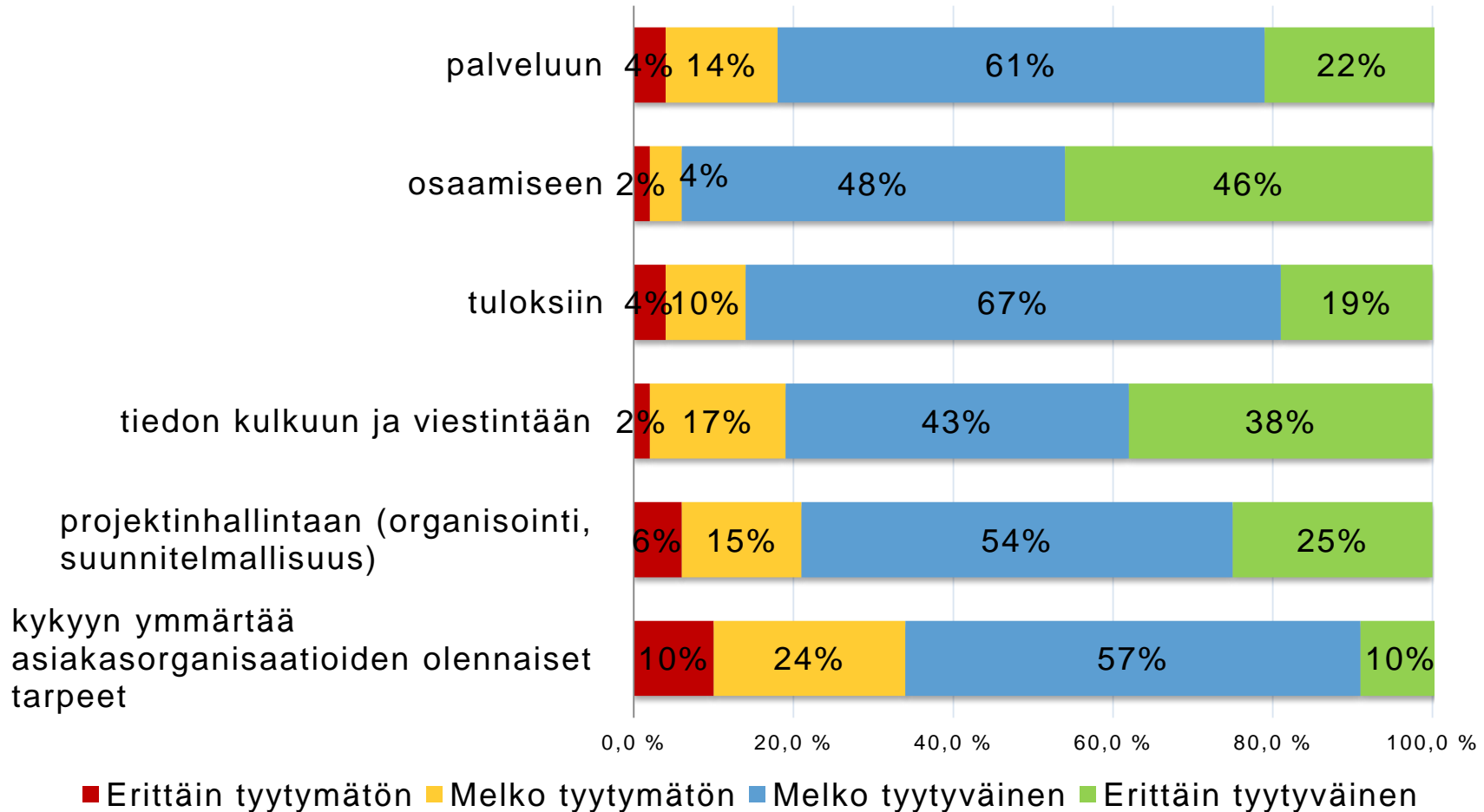
# Vastaajien organisaatioiden Finnaan mukaantulo vuosi



# Tyytyväisyys Kansalliskirjaston Finnaan liittyvään toimintaan

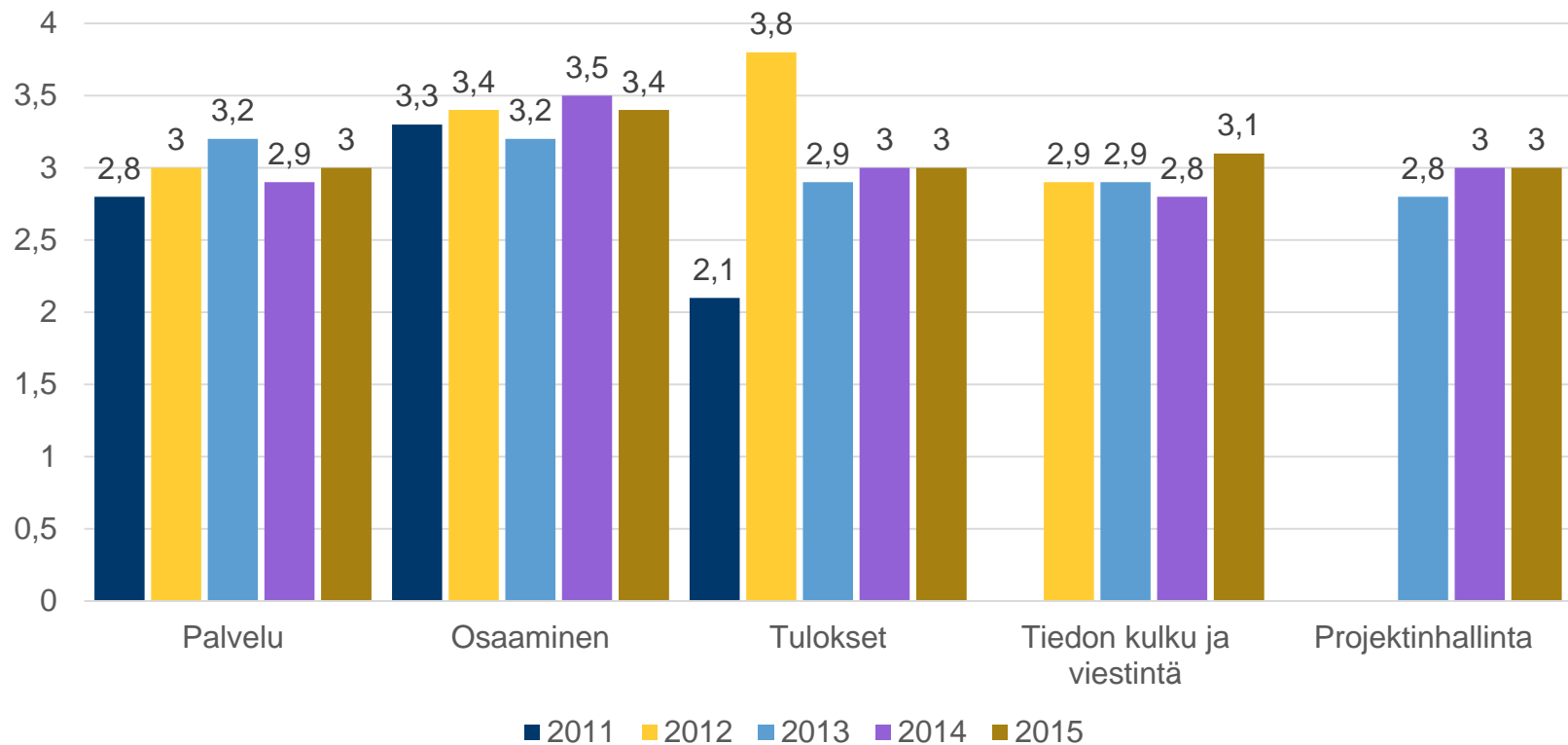
- **Osaaminen** erottuu edellisvuosien tapaan vahvuutena.
  - 94 % vastaajista on osaamiseen tyytyväisiä.
- Kriittisin arvio **kyvystä ymmärtää asiakasorganisaatioiden tarpeita**.
  - 67 % vastaajista on tarpeiden ymmärtämiseen tyytyväisiä.
  - Vuoteen 2014 verrattuna parannusta kuitenkin 8 %.
- Tyytyväisyys **tiedon kulkuun ja viestintään** parantunut eniten edellisvuosiin verrattuna.
- **Arkistot ja erikoiskirjastot** olivat tyytyväisimmät sektorit – vastausmäärät molemmilla sektoreilla kuitenkin pieniä.
- **Museot** kriittisin ryhmä
  - Tyytymättömyys kohdistuu muihin sektoreihin verrattuna palveluun, tiedon kulkuun ja viestintään sekä kykyyn ymmärtää asiakasorganisaatioiden tarpeita.

# Arvioi Kansalliskirjaston tähänastista toimintaa Finna-projektissa. Kuinka tyytyväinen olet Kansalliskirjaston:

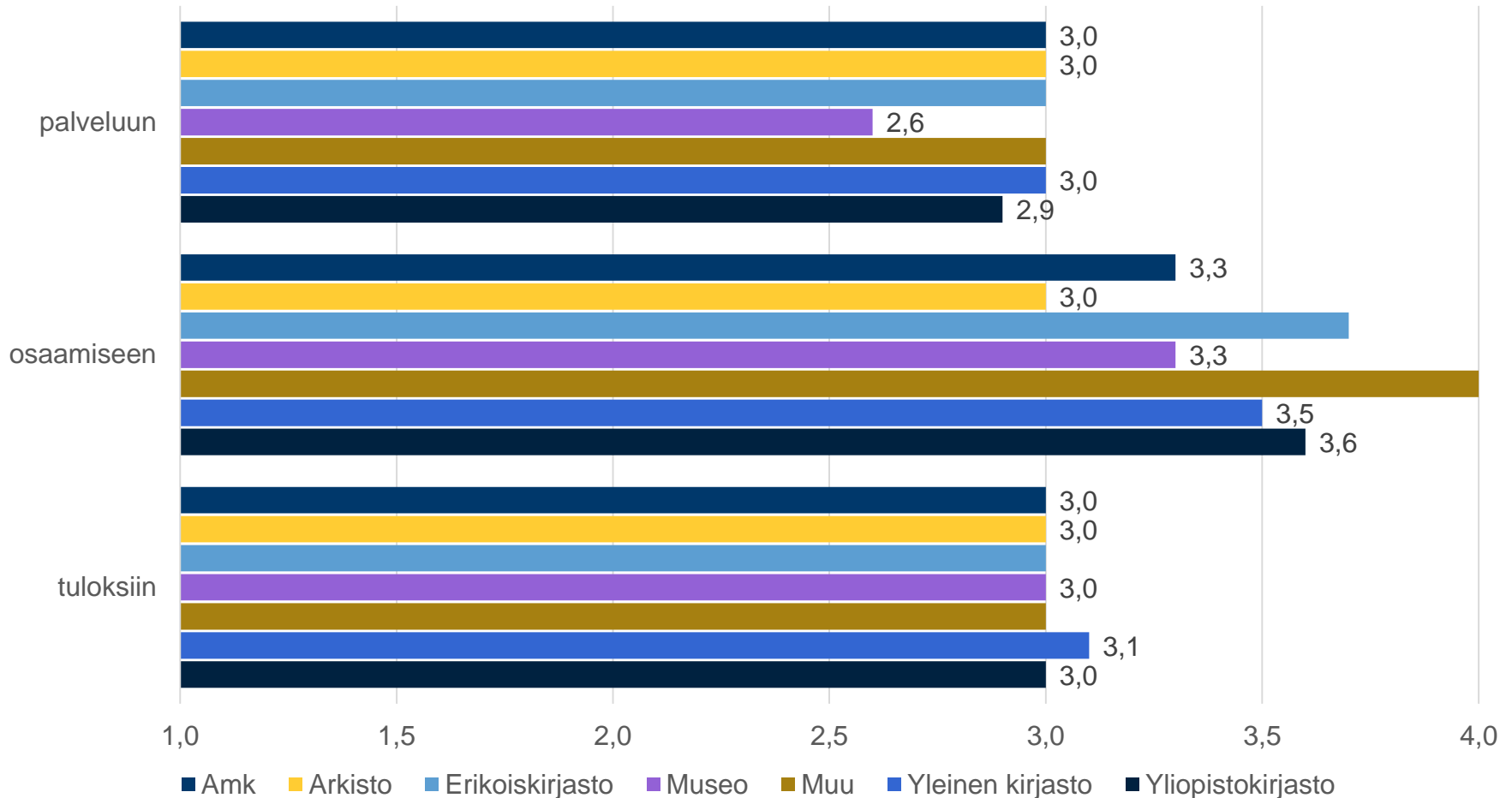




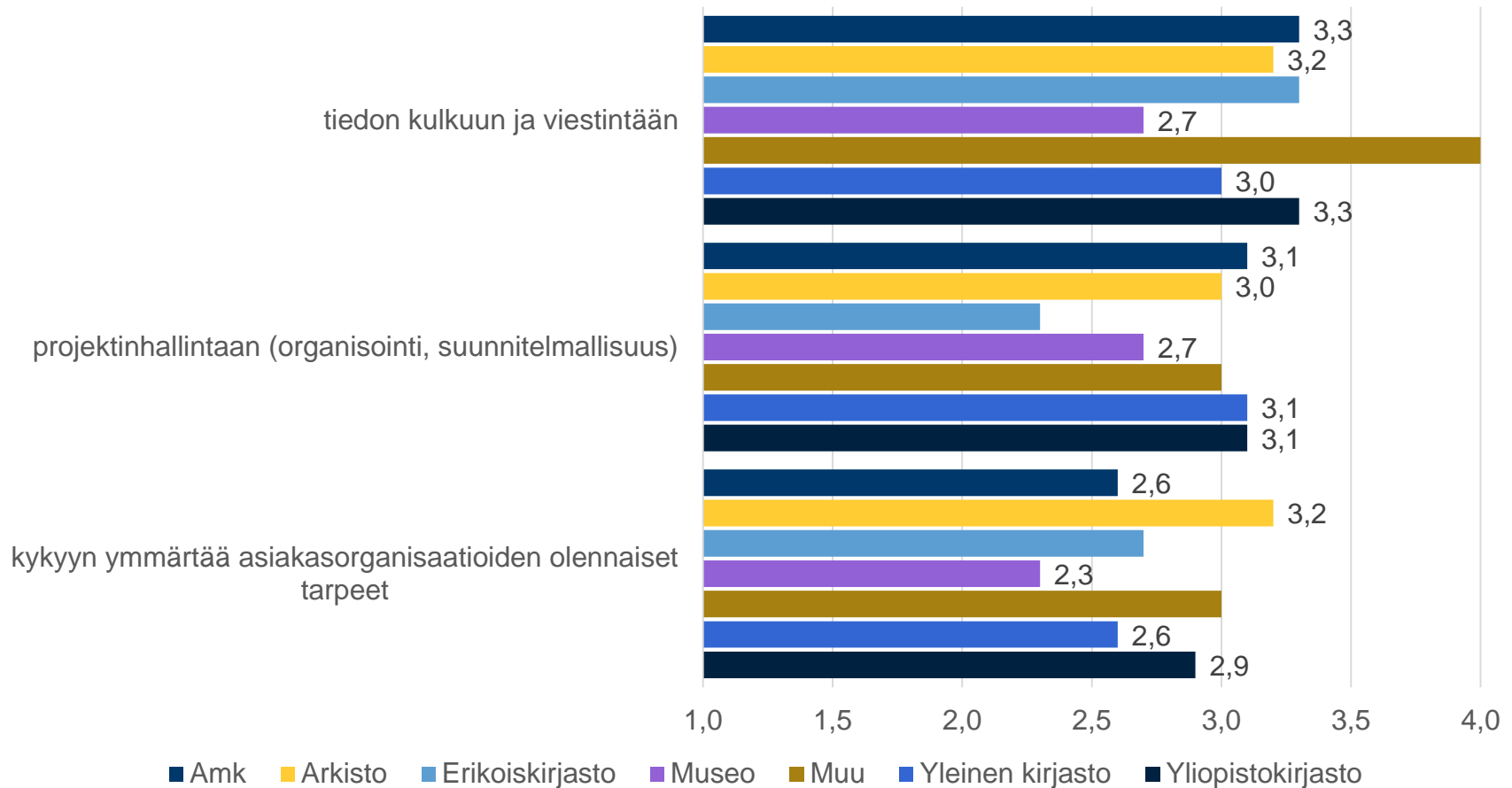
# Tyytyväisyys Kansalliskirjaston toimintaan v. 2011–2015, keskiarvot asteikolla 1–4



# Tyytyväisyys Kansalliskirjaston toimintaan, keskiarvot sektoreittain asteikolla 1–4 (1/2)



# Tyytyväisyys Kansalliskirjaston toimintaan, keskiarvot sektoreittain asteikolla 1–4 (2/2)

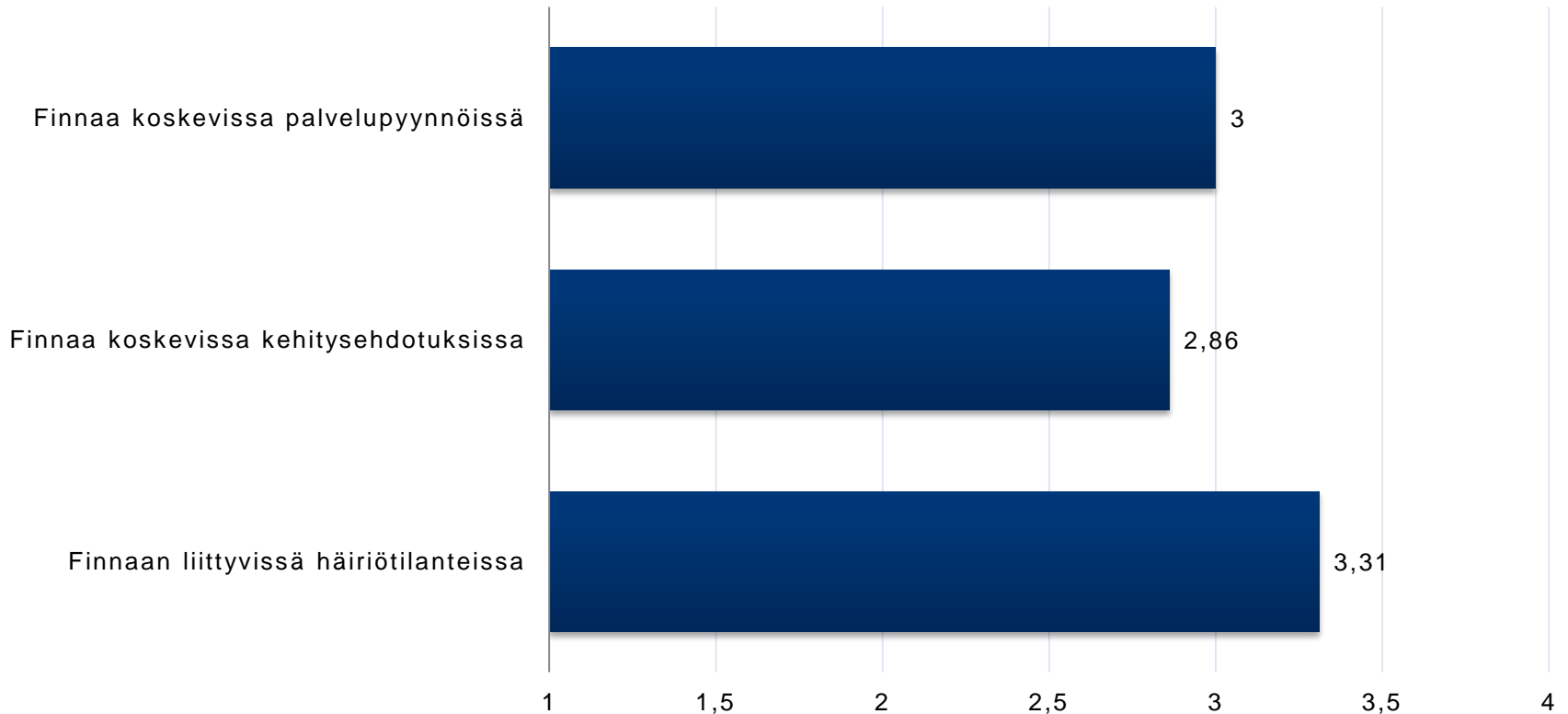


# Tyytyväisyys palveluun, hallintaliittymään, koulutukseen ja tapaamisiin

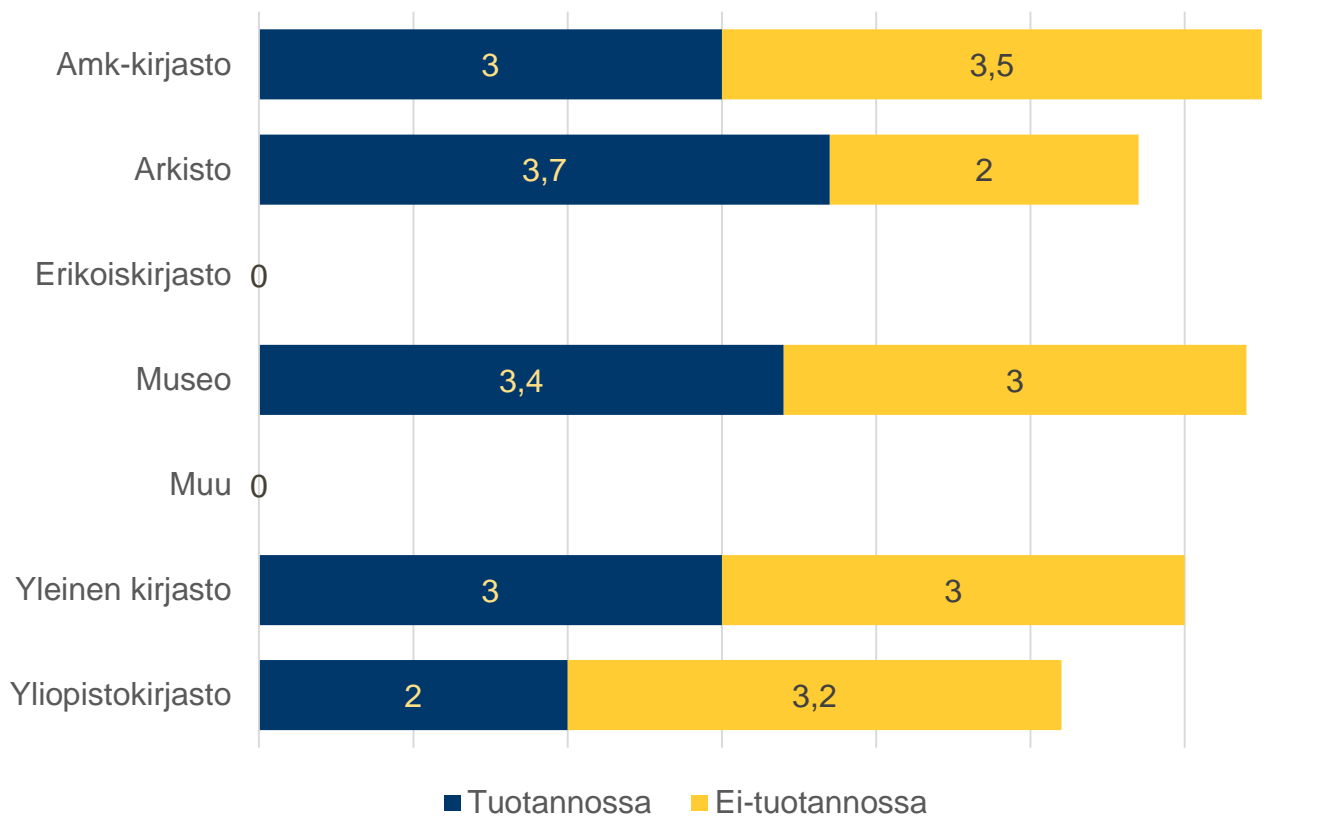
- Erityisen tyytyväisiä oltiin Kansalliskirjaston palveluun Finnaan liittyvissä **häiriötilanteissa**.
- Palvelua Finnaa koskevissa **kehitysehdotuksissa** ei koettu niin hyväksi kuin muuta palvelua.
- **Tuotannossa** olijoista **yliopistokirjastot** muita tyytymättömämpiä palvelupyyntöihin vastaamiseen.
- 79 % vastanneista piti Finnan **hallintaliittymää** helppokäyttöisenä.
- Yli 85 % vastanneista oli tyytyväisiä sektorikohtaisiin **Finna-tapaamisiin ja Finna-koulutukseen**.

# Tyytyväisyys palveluun

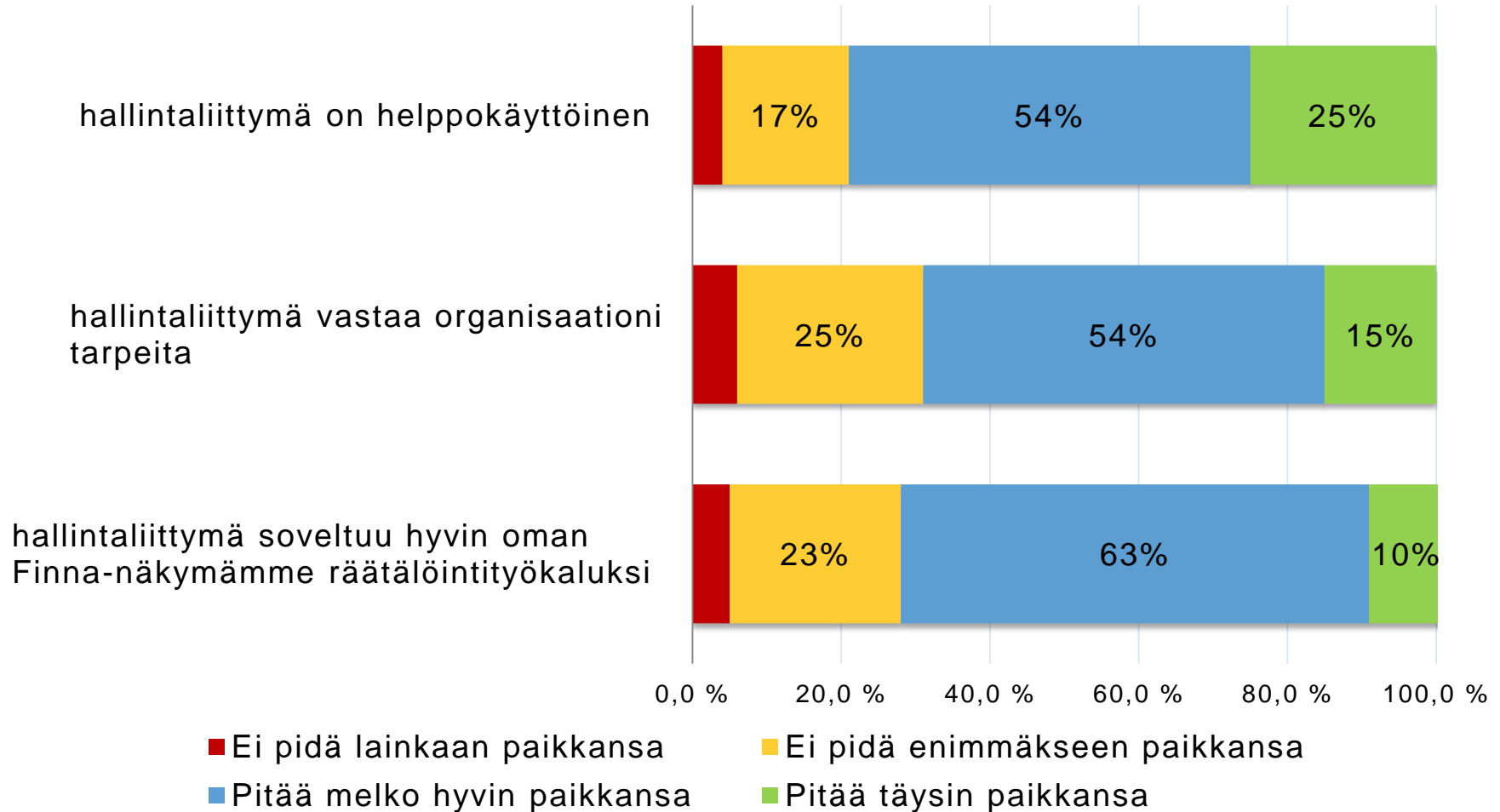
1 = erittäin tyytymätön, 2 = melko tyytymätön, 3 = melko tyytyväinen, 4 = erittäin tyytyväinen



# Tyytyväisyys palvelupyyntöihin tuotannossa olon mukaan, keskiarvot

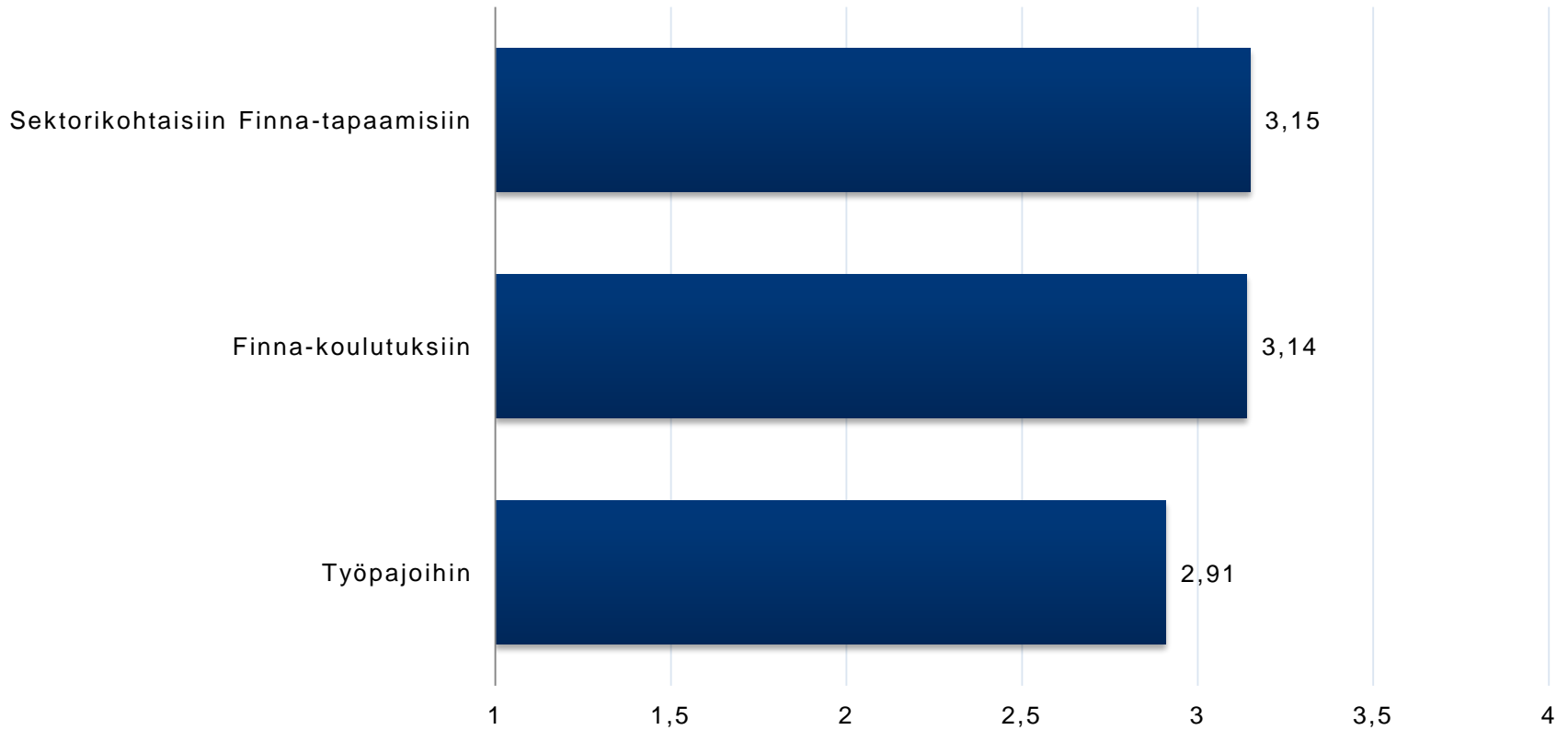


# Kuinka seuraavat väittämät kuvaavat Finnan hallintaliittymää?



# Tyytyväisyys tapahtumiin ja koulutuksiin

1 = erittäin tyytymätön, 2 = melko tyytymätön, 3 = melko tyytyväinen, 4 = erittäin tyytyväinen



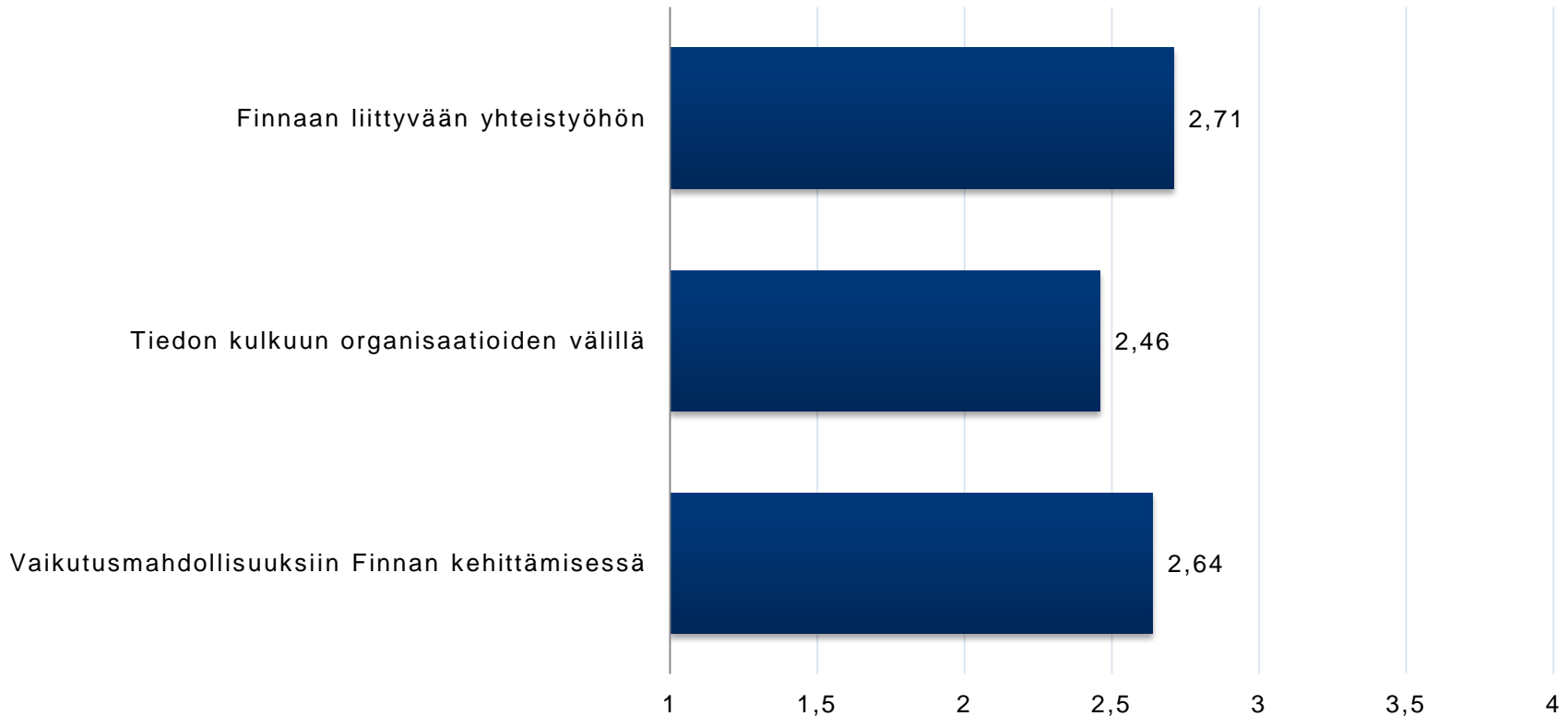


# Tyytyväisyys oman sektorin toimintaan ja vaikutusmahdollisuuksiin

- Kaikkien sektoreiden keskiarvot jäävät oman sektorin toimintaa ja vaikutusmahdollisuuksia kysyttäessä alle 3:een asteikolla 1-4.
- Tyytyväisimpiä Finnaan liittyvään yhteistyöhön omalla sektorilla olivat **museot** (keskiarvo 3).
- Tyytyväisimpiä tiedon kulkuun oman sektorin organisaatioiden välillä olivat **erikoiskirjastot** (keskiarvo 2,7) ja **arkistot** (keskiarvo 2,6).
- Tyytyväisimpiä vaikutusmahdollisuuksiin Finnan kehittämisessä olivat **arkistot** (keskiarvo 3,2).

# Tyytyväisyys oman sektorin

1 = erittäin tyytymätön, 2 = melko tyytymätön, 3 = melko tyytyväinen, 4 = erittäin tyytyväinen



# Konsortior ryhmän ja käytettävyysohryhmän toiminnan arviointi

- Kyselyn perusteella tieto ryhmien toiminnasta ja päätöksistä ei kulje parhaalla mahdollisella tavalla.
  - Vajaa puolet vastaajista ei saa riittävästi tietoa konsortior ryhmästä ja käytettävyysohryhmästä.
- Puolet vastaajista ei katso organisaationsa voivan vaikuttaa ryhmässä käsiteltäviin asioihin.
- Tilannetta on vähintään konsortior ryhmän osalta syytä lähteä korjaamaan mm. aktiivisemmän viestinnän keinoin.

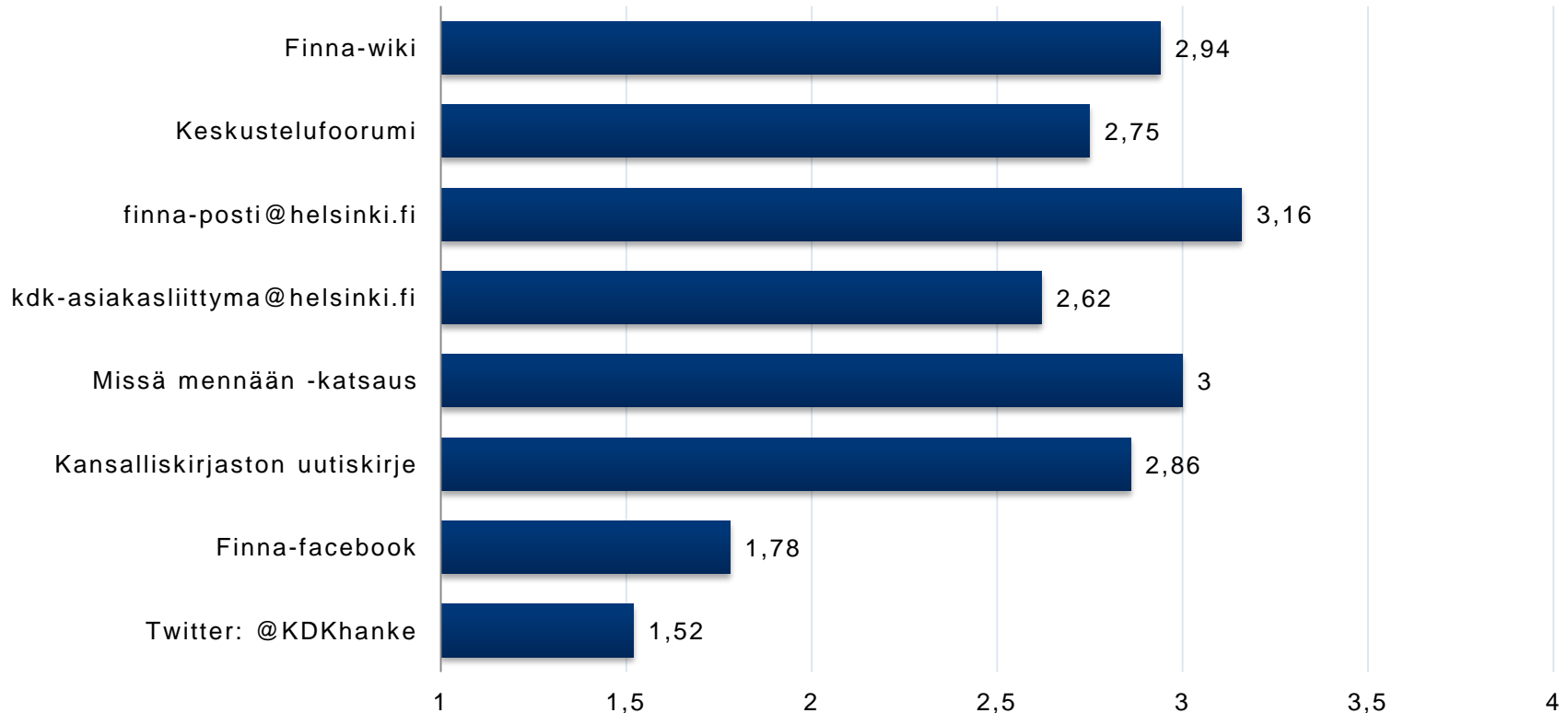


# Arviot viestintäkanavista

- Viestintäkanavista seurattiin tai käytettiin eniten
  - Finna-palvelupostia
  - Missä mennään -katsausta
  - Finna-wikiä.
- 87% vastaajista piti käytössä olevia viestintäkanavia organisaatiolleen sopivina.

# Viestintäkanavat: organisaatiossamme käytetään tai seurataan aktiivisesti

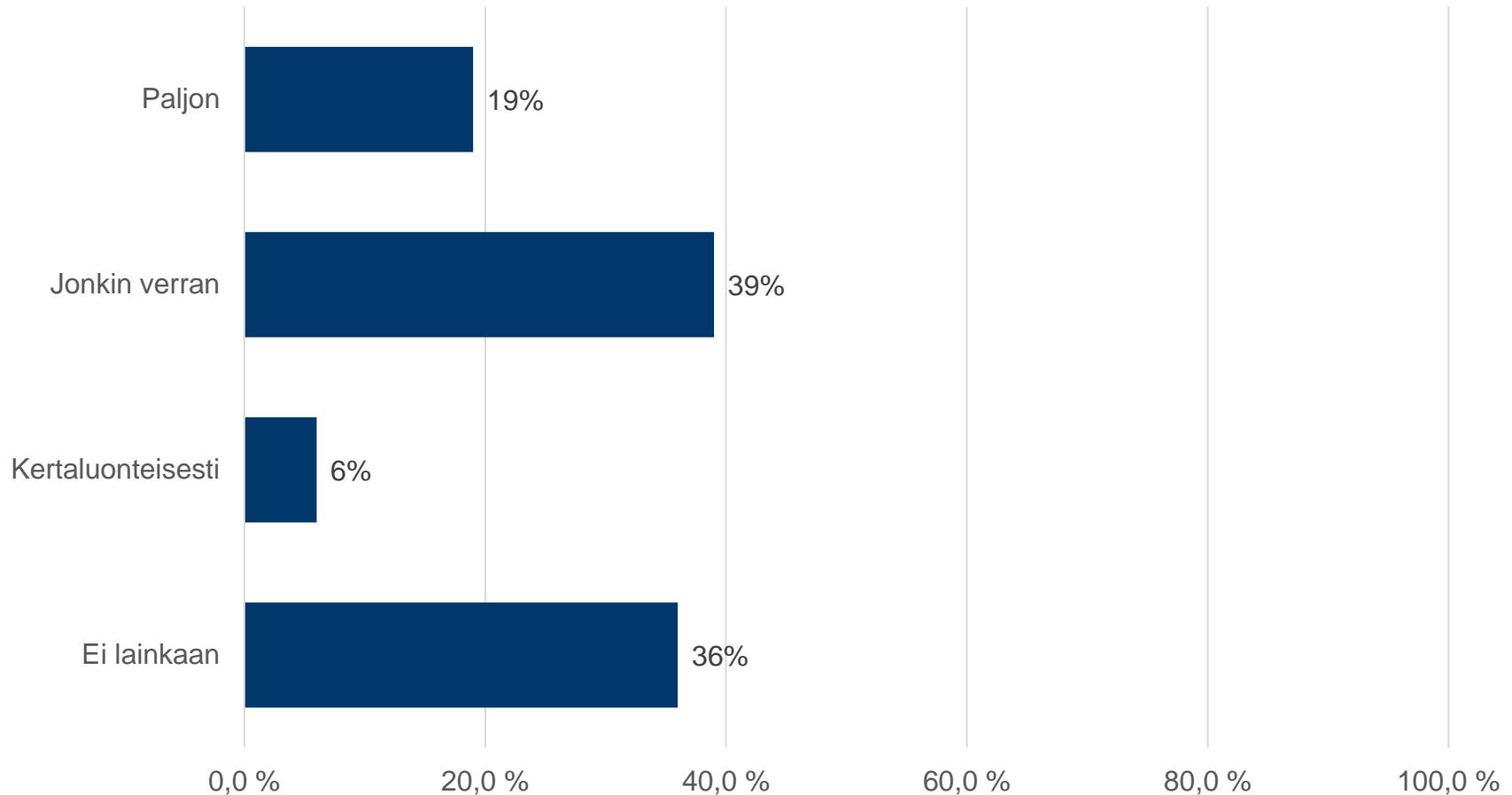
1 = ei pidä paikkaansa lainkaan, 2 = ei pidä enimmäkseen paikkaansa, 3 = pitää melko hyvin paikkansa, 4 = pitää täysin paikkansa



# Finnan markkinointi

- 58 % kaikkien vastaajien organisaatioista oli markkinoinut Finnaa paljon tai jonkin verran.
- 93 % **tuotannossa** olevista organisaatioista oli markkinoinut Finnaa paljon tai jonkin verran.

# Vastaajan organisaatio markkinoiut Finnaa omille asiakkailleen

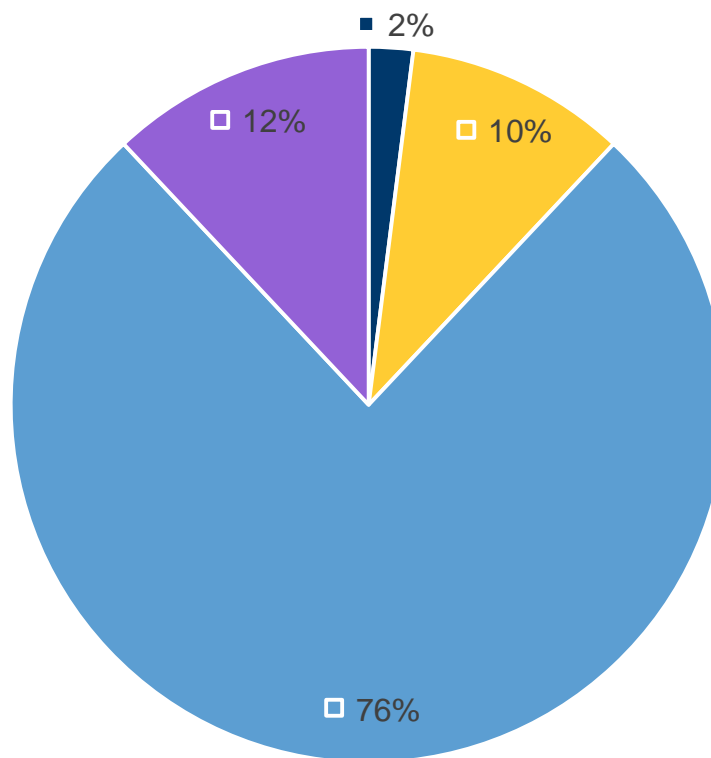




# Finna-näkymät

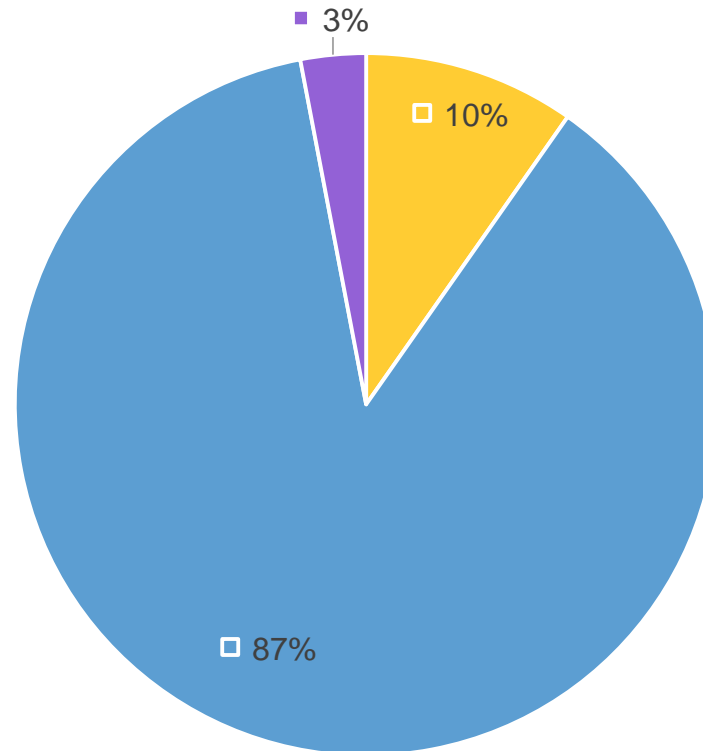
- Finna.fi-näkymään tyytyväisiä oli 88 % vastaajista.
- Organisaation omaan Finna-näkymään tyytyväisiä oli 90 % vastaajista.
- 82 % vastaajista oli erittäin tai jonkin verran kiinnostunut oman Finna-näkymän kehittämisestä, jollei organisaatiolla ollut omaa näkymää.

# Tyytyväisyys Finna.fi-näkymään



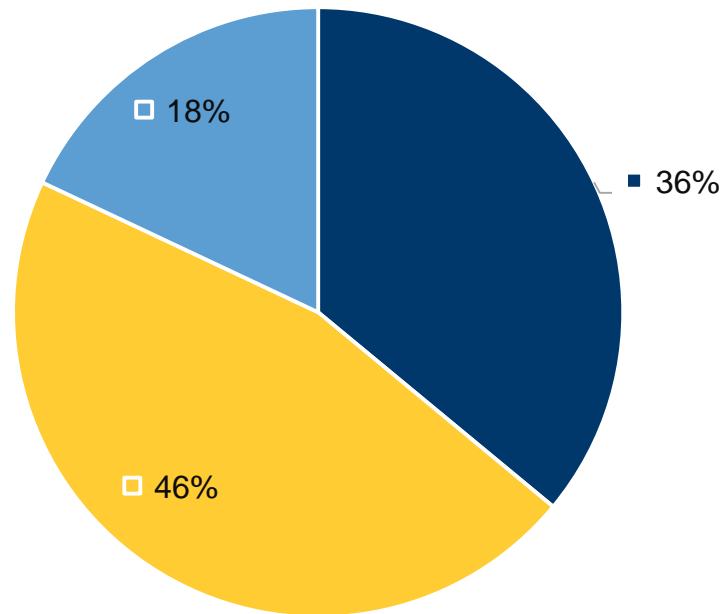
■ Erittäin tyytymätön ■ Melko tyytymätön ■ Melko tyytyväinen ■ Erittäin tyytyväinen ■

# Tyytyväisyys oman organisaation Finna-näkymään



■ Erittäin tyytymätön   ■ Melko tyytymätön   ■ Melko tyytyväinen   ■ Erittäin tyytyväinen

# Oman Finna-näkymän kehittämisen kiinnostavuus (jollei organisaatiolla omaa näkymää)

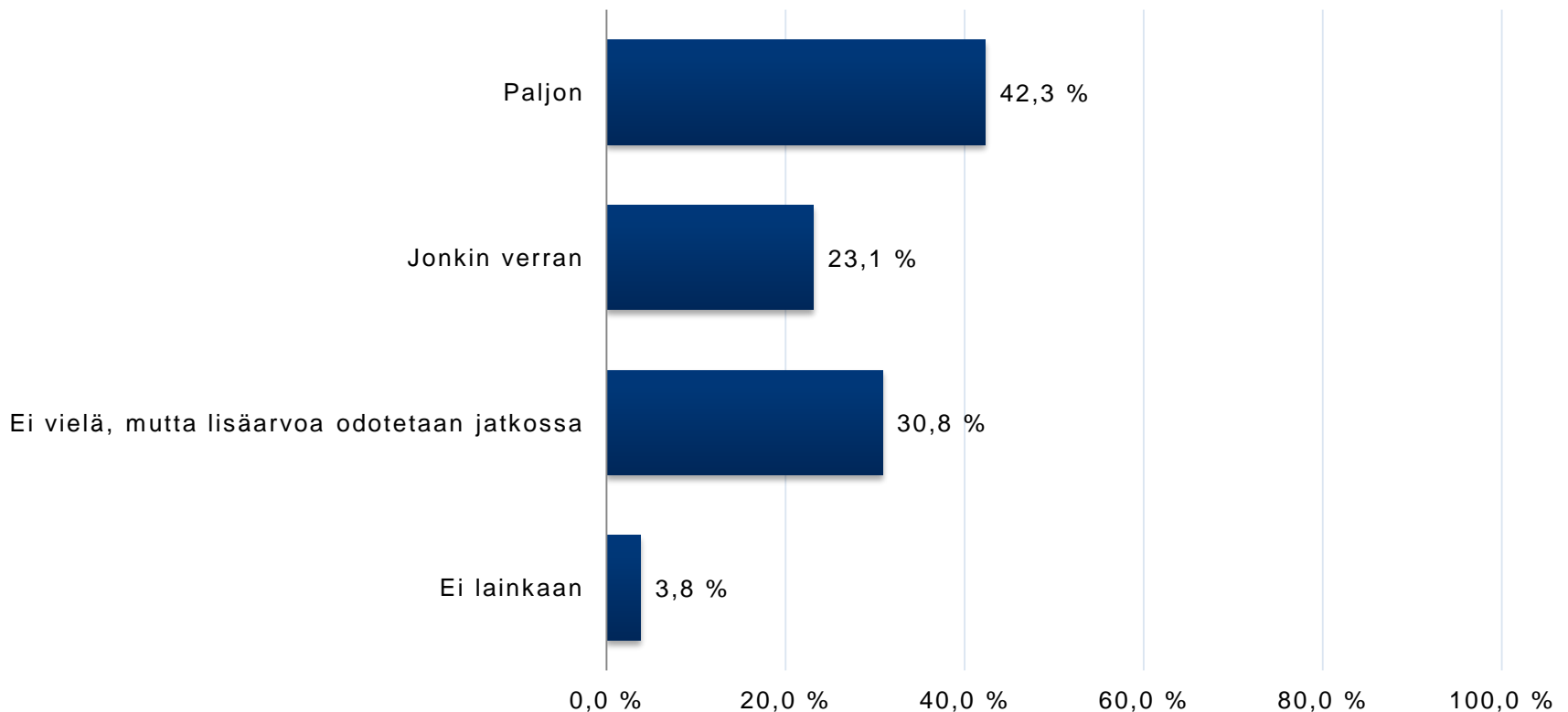


■ Erittäin kiinnostavaa   ■ Jonkin verran kiinnostavaa   ■ Ei kiinnostavaa

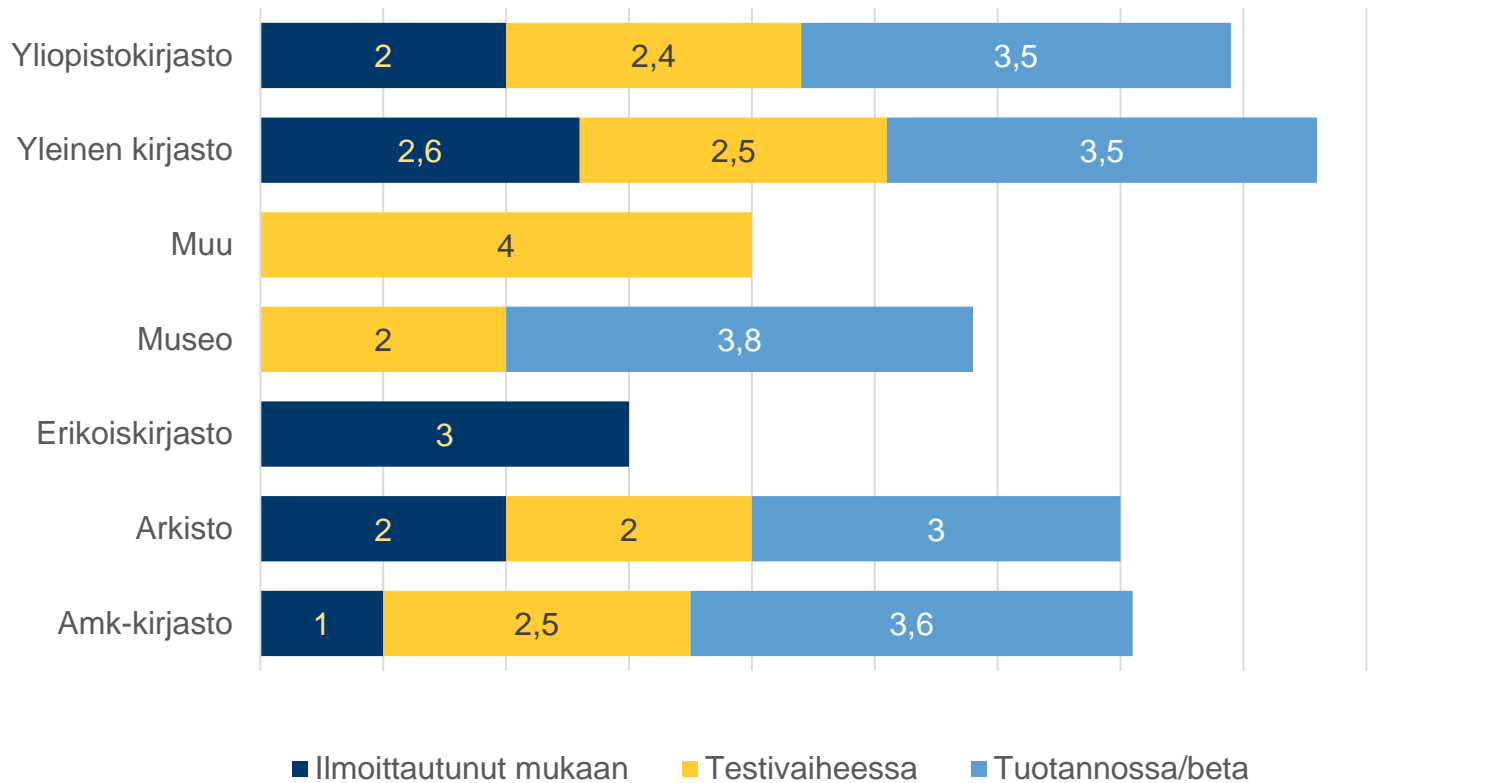
# Lisäarvo Finnasta

- Yli 65 % vastasi organisaationsa kokevan saavan Finnasta lisäarvoa.
- Yli 30 % odottaa saavansa lisäarvoa jatkossa.
- **Tuotannossa** olevista organisaatioista **93 %** koki palautekyselyn mukaan saavansa Finnasta verran **lisäarvoa**.
- Eniten lisäarvoa kokivat saavansa tuotannossa olevat **museot ja ammattikorkeakoulukirjastot**.

# Organisaatio kokee saavansa Finnasta lisäarvoa



# Koettu lisäarvo Finnasta tuotannossa olon mukaan sektoreittain (keskiarvo asteikolla 1-4)



# Finna-organisaatioiden kyselyn avoimista palautteista poimittua

## ▪ Kiitosta

- Viestintä tullut selkokielemmäksi.
- Säännölliset demot ja tapaamiset.
- Etäyhteysmahdollisuus.
- Lisäarvoa mm. aineistojen näkyvyydestä ja useasta hakuliittymästä luopumisesta.
- Uuden polven asiakasliittymä.

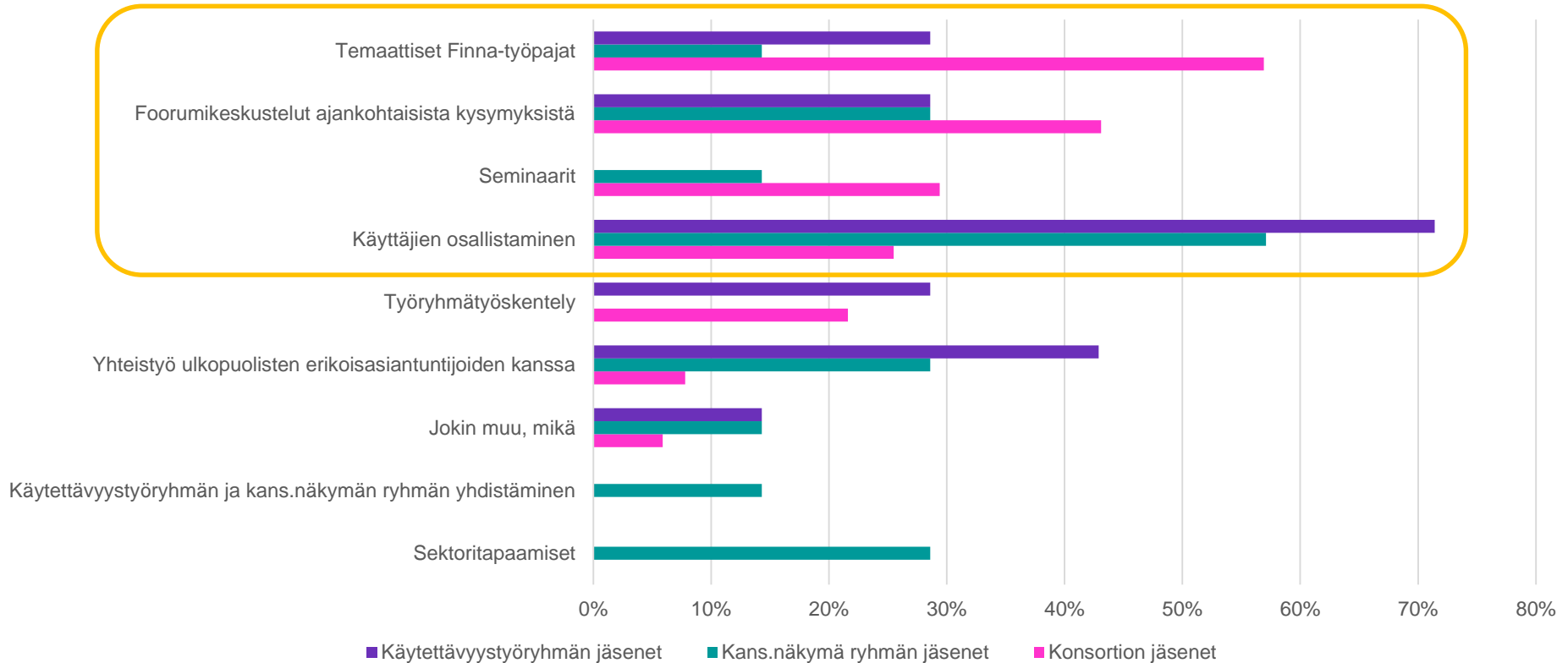
## ▪ Kritiikkiä

- VUFind2-versionvaihdon aiheuttamat viiveet.
- Vielä lisää dokumentaatiota ja käytännön ohjeita Finna-wikiin.
- Joskus viivettä yhteydenottoihin vastaamisessa.
- Konsortioryhmän/työryhmien työ jää vieraaksi.
- Finna.fi:n hyödyt kirjastoille selkiintymättä.



# Parhaat toimintamuodot

Mitä toimintamuuotoja eri kyselyihin vastanneet pitivät parhaina Finnassa esiin nousevien yhteisten haasteiden tai kehittämiskohteiden (esim. käytettävyys) edistämiseksi



# Toimenpide-ehdotukset

1. Finnassa esiin nousevia yhteisiä kehittämiskohteita edistetään
  - **temaattisissa työpajoissa**, esim. markkinointityöpaja 18.2.
  - **foorumikeskusteluin** → kirjautumiskäytäntöjä helpotetaan
  - järjestämällä **seminaareja**
  - osallistamalla käyttäjiä kehitystyöhön **käyttäjäfoorumeilla**.
2. Pysyvistä työryhmistä luovutaan
  - Päätyviä ryhmiä: Avoimen lähdekoodin ryhmä, Kansallisen näkymän ryhmä, Käytettävyystyöryhmä.
  - Vaski-Finna-ohjausryhmä toimii kunnes Vaski-Finna on vakiintuneesti tuotannossa.
  - Tarpeen mukaan voidaan perustaa ad-hoc-työryhmiä, joilla tarkkaan määritelty tehtävä ja määräaika.

# Kiitos!

maria.virtanen@helsinki.fi

