



# Työpajojen koonti

Kirjastoverkkopäivät

26.-27.10.2011 Helsinki

11:00 Avaus

11:05 Työpajat 5 – 2

11:25 Keskustelu pajoista 5 – 2

11:35 Työpaja 1

11:45 Keskustelu pajasta 1

12:00 Tilaisuus päättyy

# 5: Asiakasdata – mistä, miten ja miksi?

**11:05**

# Työpaja 5: Asiakasdata – mitä, mistä ja miksi?

- Mitä?
  - Dataa asiakkaiden segmentointiin ja palveluiden profilointiin
  - Käyttökokemuksen laatu
  - Käytön konteksti
- Mistä?
  - Suoraan asiakkailta kerätty data
    - esim. päiväkirjat, haastattelut
  - Matalan kynnyksen palaute, hyvät käytännöt
    - Hymiöt, palautekone
  - Mobiilin teknologian hyödyntäminen

# 4 Sähkökirjat kirjastoissa

**11:10**

- Kirjasto hankki 30 Kindleä ja osti kirjat Amazonista
- Käyttäjinä ryhmä opiskelijoita ja opettajia
- Tuloksia:
  - Käyttö opiskelijoille ei ongelma
  - Lukijoiden käyttö merkitsee opettajille työprosessien muutoksia (tiesivät miten halusivat laitteiden toimivan)
  - Lukulaitteiden hallinnointi työlästä kirjastossa
  - Navigointi käyttäjille hankalaa
  - Käyttäjät kiinnostuivat laitteista ja sähköisistä aineistoista
- Tulevaisuus: kirjaston tavoitteena on hankkia sisältöjä käyttäjien omille laitteille, ei niinkään laitteita

# Mitä kirjastot voivat tehdä, että saadaan kotimaisia sähkökirjoja kirjastoihin?

- Haasteita: sisällöt, alustat, tunnistautuminen, laitteiden ja ohjelmistojen yhteensopivuus, osaaminen
- Keskustelu:
  - Tarvitaan paljon koulutusta ja tiedotusta sähkökirjoista kirjastoissa henkilökunnalle
    - Sähköiset aineistot (ei vain sähkökirjat) osaksi kirjaston palveluja, ja ne on tehtävä näkyväksi
    - Muita kirjaston palveluja voidaan mainostaa samalla
    - Tarvitaan positiivista asennetta – sähköisiä aineistoja ei voida enää ohittaa kirjastoissa; tulevaisuusnäkökulma
    - Asia monimutkainen, edellyttää ”palastelua”, eri osien erittelyä
    - Terminologia vierasta
    - Painettujen ja e-aineistojen hankinta erillisiä prosesseja kirjastossa

# Mitä kirjastot voivat tehdä, että saadaan kotimaisia sähkökirjoja kirjastoihin?

- Haasteita: sisällöt, alustat, tunnistauminen, laitteiden ja ohjelmistojen yhteensopivuus, osaaminen
- Keskustelu:
  - Käyttöliittymä: onko useita vai yksi, tuleeko kirjastojärjestelmiin, tutkitaan Sähköiset Sisällöt – hankkeessa
  - Välittäjät asettavat omat rajoituksensa
  - Kirjastojen oma kustannuspolitiikka (tekijänoikeusvapaata aineistoa)
  - Yleisissä kirjastoissa eri tilanne kuin yliopistoissa tai ammattikorkeakouluissa
  - Käytön rajaus esim. yhtäaikaiset käyttäjät, tunnistauminen, asiakastiedon omistus, kimpat
  - Hinnat kalliita, voi olla eri hinnat uutuuskirjoille ja vanhoille kirjoille
  - Kun käyttö kasvaa, kuka tarjoaa tukipalvelun asiakkaille
  - Lisenssien saaminen ensisijaista, samoin käyttäjäystävällisemmät palvelut
  - Käyttöoikeudet: peruskäyttö (saa lukea ruudulta ilman rajoituksia)
  - Mainokset kirjoissa: ei ainakaan vilkkuvia, pop-upeja, ei lapsille



# LM Tietopalvelut/Robin Johansson

- E-kirjapalvelun ja pohjoismaisen kyselyn esittelyä
- Keskustelu:
  - Voisiko kustantajat tuottaa kirjastoille markkinointimateriaalia, esim. videoita e-aineistoista ja opetusmateriaalia sähkökirjoihin liittyen

# 3

## KDK ja käytettävyys – meidän lapset ja muiden mukulat

**11:15**

# Ryhmätyöskentelyn tuloksia: käyttötapauksia

- opiskelija (amk tai keskiaste), haku: kehrääminen, löytää: paljon museoaineistoa, ei videoita, toiminnallisuudet: tarkoititko-hakuehdotuksia, rajaus suomenkieliseen
- sukututkija, haku: tietoa sukututkimuksen tekemisestä, löytää: sähköistä ja kirjamuodossa olevaa tietoa, toiminnallisuudet: tieto mistä kirjan saa läheltä
- asiakas, haku: perinteisen kulmakaapin teko-ohje, löytää: piirustuksia, RT-kortti, kaapin kuvia, toiminnallisuudet: käyttäjän termien yhdistäminen YSAan ja YSOon

# Ryhmätyöskentelyn tuloksia: käyttötapauksia

- toimittaja (paikallislehti), haku: Runebergin tortut, löytää: reseptikirjoja, arkistokuvia, tietoa Runebergista, toiminnallisuudet: fasetointi, selailu, aineiston käyttö, jakaminen
- jatko-opiskelija, haku: tutkijan julkaisut tietyistä aiheista, löytää: kirjoja, artikkeleita, tv-haastattelu, toiminnallisuudet: automaattisen käännösohjelman englanninkieliset viitteet, kirjoitusvirheiden korjaaminen, vain kokotekstien valinta, asiasanat joista jatkaa hakua, vienti oppimisympäristöihin, kokotekstit ja varaamiset yhdellä kirjautumisella
- lukiolainen, haku: Sibelius, löytää: kuvaa, ääntä, artikkeleja, kirjoja, tutkimuksia, toiminnallisuudet: rajaukset erikseen esitettyinä kysymyksinä

# Ryhmätyöskentelyn tuloksia

- Vertailu Googleen ("parempi" tai "ei yhtä hyvä" tai "next gen. Google")
- Erityyppistä aineistoa samalla haulla < vahvuus Googleen verrattuna
- Fasetointi ja valinnat (esim. mediatyypin mukaan) auttavat hakutulosten hallinnassa
- Monipuolista aineistoa pitäisi pystyä hyödyntämään (jakelu eri medioihin, vienti oppimisympäristöihin, kuuntelu)
- Toivelistalla: "tekoälyä": haun kirjoittaminen kysymysmuodossa, kirjoitusvirheiden korjausta, "Tarkoititko..."

2  
Lähdetäänkö ONKImaan  
vai ei?

**11:20**

## Lähdetäänkö ONKImaan?

- Palvelu tarpeen – teknistä ratkaisua ja sisältöjä pitää voida kehittää edelleen/uudelleen tarpeen mukaan
- ONKI voi tarjota alustan myös avoimen linkitetyn datan julkaisemiseen – tähänkin tarvitaan vielä paljon työtä
- Lisäresursseja tarvitaan

# Keskustelu työpajoista 5 - 2

**11:25**



# 1

# Uuden kirjastojärjestelmän valmistelu vauhdissa!

**11:35**

# Ryhmä: 1.1 Aineiston kuvailu 1/1

Tulevaisuuden toimintatavat ja hyväksi havaitut käytännöt  
”Aineiston kuvailu tehdään asiantuntijatyönä”

- Järjestelmä tukee hyviä työprosesseja – ehkäisee päällekkäistyötä, sanastot/ontologiat tukevat tiedon tuottamista
  - Kansainvälisten standardien käyttö, kuvailusäännöt
  - Järjestelmien pitäisi tukea eri merkistöjä
  - Kuvailutiedot automaattisesti monikieliseksi
  - Sisällönkuvailussa ontologiapalvelut käytössä
  - Poimintaluettelointi ja yhteisluettelointi
- Käyttäjä/asiakaslähtöisyys korostuu kuvailussa/metatietosisällössä
  - Asiakkaat voivat antaa asiantuntemustaan sisällönkuvailussa – asiakkaan palautteet
  - Käyttäjälähtöisyys kaikessa toiminnassa
  - Parviäly käyttöön
- Kaikki järjestelmät /järjestelmäkokonaisuus toimii yhden käyttöliittymän kautta (Aleph, Voyager, BookWhere, auktoriteettitietokannat...)
  - Järjestelmään integroidut auktoriteettitietokannat kuvailun avuksi

# Ryhmä: 1.2. Aineiston käyttö, lainaus ja kaukopalvelu 1/3

## 1. Mitä nykyisistä toimintatavoista et vaihtaisi?

- Halutaan säilyttää asiakaspalvelu hyvänä
  - Monikanavaisuus, asiakkaille vaihtoehtoja, myös face-to-face –kontaktit tärkeitä
  - Sotkujen selvittämismahdollisuus paikallisella tasolla tarvitaan
- Nykyiset itsepalvelumahdollisuudet & paljon lisää
  - Esim. lainaus ja –palautus, varaus, verkkomaksut

# Ryhmä: 1.2. Aineiston käyttö, lainaus ja kaukopalvelu 2/3

## 2. Mistä toimintatavoista haluaisit päästä eroon?

- Eroon huonosta räätälöitävyydestä
  - Heijastuu kaikkeen toimintaan
  - Kaikki järjestelmään tallennettu tieto saatava käyttöön
- Eroon nykyisestä varausjärjestelmästä
  - Kirjastossa pitäisi itse voida määritellä millaisia varauksia halutaan ottaa käyttöön
  - Myös usean toimipaikan kirjastoissa järjestelmän tuettava logistisia palveluita
- Eroon erillisistä kaukopalvelusysteemeistä
  - kaukopalvelumaksut pois, maksujen käsittely työllistää

# Ryhmä: 1.2. Aineiston käyttö, lainaus ja kaukopalvelu 3/3

## 3. Miten toimintatavat muuttuvat tulevaisuudessa?

- Kaikkien aineistojen käyttö (myös e-aineistojen) yhdeltä luukulta
- Yhteinen asiakasrekisteri
- Lainakiellon poistuminen automaattisesti
- Ilmoitusten automaattinen, räätälöitävä lähettäminen
- Kaukopalvelun haku ja -tilaukset suoraviivaiseksi
  - Lindan haku vrt. Libris

## 1.3 Monografiahankinta 1/1

- Nykyiset järjestelmät vaikeakäyttöisiä
  - Monia eri moduuleita
  - Sama tieto tallennetaan moneen paikkaan
- Eroon päällekkäisestä työstä
  - Tiedon yhteiskäyttö
  - Integrointi muihin järjestelmiin
- Uuden järjestelmän oltava tehokas, helppokäyttöinen ja mukautettavissa erilaisten organisaatioiden tarpeisiin
  - Koko hankintaprosessin hallinta

## *Mitä nykyisistä toimintatavoista et vaihtaisi*

- Halutaan pitää hankintaohjelma
- Tilastot päätöksen teon tukena
- Varastokirjasto + kaukopalvelu + digitointi
  - Hankinnan laajenuksena
  - Vähentämässä päällekkäistä hankintaa ja tarpeetonta säilytystä

## *Mistä toimintatavoista haluaisit päästä eroon*

- *Laskutuksen yhteensopimattomuudesta taloushallinnon järjestelmiin*
- *Tilausten muokkauskelvottomuudesta hyväksynnän jälkeen*
- *Kustantaja- ym. muutosten seuraamisesta käsityönä*
- *Huonosta, epäystävällisestä ja pirstaleisesta käyttöliittymästä*
- *Lehtipakettien aiheuttamista rajoituksista*



## *Miten toimintatavat muuttuvat tulevaisuudessa*

- Kaikki hankinta (monot, sähköiset, kausi) yhtenäiseksi, järjestelmä ei rajoita kirjaston toimintaprosessien kehittämistä
- Hankinnan arkistointimahdollisuus mahdollistaa tilausten hallinnan pitkällä aikavälillä
- Tilattujen aineistojen tiedot tulevat suoraan tietokantaan
- Hankintaehdotukset tulevat suoraan järjestelmään kaikilta alustoilta
- Tilastojen teko automatisoitu ja luotettavuus turvattu, luvut kertyvät tietovarastoon

## 1.5 Hallinnolliset järjestelmät ja rajapinnat ulkoisiin järjestelmiin 1/4

- Jako neljään
- Ryhmien sisällä työparit, jonka jälkeen ryhmäkäsittely
- Post it kirjaus ja äänestys
- Kysymykset:
  1. Mitä nykyisistä toimintatavoista et vaihtaisi?
  2. Mistä toimintatavoista haluaisit päästä eroon?
  3. Miten toimintatavat muuttuvat tulevaisuudessa?
- 3 -5 vastausta/kysymys – kukin omalle lapulleen
- Ryhmä esittelee koosteen
- Arviointi ja valinta – kaikki osallistuvat
- Lopuksi koonti

## 1.5 Hallinnolliset järjestelmät ja rajapinnat ulkoisiin järjestelmiin 2/4

Mitä nykyisistä toimintatavoista et vaihtaisi?

1. Standardit (6); Kertakirjautuminen (5)
2. Toisten tekemän metadatan hyödyntäminen (3); Oma paikallinen pääkäyttäjä (3); Konsortiot (2); Asiakastiedot muista järjestelmistä (2)
3. Muokattavuus (1); Talousseuranta organisaation sisällä (1); Nykyisen kustannustason säilyttäminen (1); Koneiden ulkoistaminen (0)

## Mistä toimintatavoista haluaisit päästä eroon?

1. Järjestelmän kömpelyys, kieli- ja kulttuuririippuvuus yhdestä kielialueesta (7); Hidas kehitystyö, hidas korjaussykli (6); Tupla-triplatyö, mm. datan tallentamisessa (5)
2. Nykyiset järjestelmät eivät ota huomioon aineiston monimuotoisuutta (2); Windows-clientit ja niiden asentaminen (2); Suljetut järjestelmät (1)
3. Organisaatiokohtaiset monialaiset e-aineistolisenssit (0); Kömpelö räätälöitävyys (0); Toimimattomat, puuttuvat rajapinnat (0); Latin-1 (0); Nykyinen KiTT (0)

## Miten toimintatavat muuttuvat tulevaisuudessa?

1. Järjestelmien lisääntyvä yhteentoimivuus (4);  
Mosaiikkiyhteiskunnan, kansainvälistyvän ja monipuolistuvan asiakaskunnan tarpeet (4);
2. Kirjasto- ja tietopalvelulaitosten lisääntyvä yhteistyö (2);  
Digitalisoituminen ja e-aineiston monipuolistuva käyttö (sosiaalinen metadata) (2); Kirjastopalveluiden saatavuus sosiaalisesta mediasta käsin (2)
3. Prosessinhallinta ja ennakoiva tavoiteasettelu (0);  
Järjestelmien kansainvälinen yhteensopivuus (0);  
Mobiilipalvelut ja lisääntyvä etäkäyttö (0); Kansallisen tutkimustietojärjestelmän luominen (0)

# Keskustelu työpajasta 1

**11:45**



**12:00**