

KANSALLIS- KIRJASTO



Tiedonhaun huominen
Norjan digitaalinen
kirjahylly
Mikä ihmeen LibQUAL?
V. A. Koskenniemi

KANSALLIS- KIRJASTO

PL 15 (Unioninkatu 36)
00014 Helsingin yliopisto
Sähköposti: kk-tiedotus@cc.helsinki.fi
Telefax 191 22581
53. vuosikerta

Toimitus:

Päätoimittaja
Suvi Kingsley
(09) 191 22722
suvi.kingsley@helsinki.fi

Toimitusneuvosto:

Harri Ahonen
Dorrit Gustafsson, pj.
Suvi Kingsley
Anne Nikula
Sinimarja Ojonen
Heidi Partanen
Marja-Liisa Seppälä

Taitto:

Pentti Järvinen

Digitointi ja kuvankäsittely:

Kari Timonen

Osoitteenmuutokset:

Kristiina.a.nieminen@helsinki.fi
(09) 191 22720

Kansalliskirjasto-lehti verkossa:

www.kansalliskirjasto.fi/yleistieto/kk/lehti/html
www.lehtiluukku.fi

Vuonna 2010 Kansalliskirjasto-lehteä ilmestyi kolme numeroa.

Artikkelit luettavissa myös

Arto-tietokannasta (Elektra-sopimus) <https://arto.linneanet.fi>

DMP Eriksen
Helsinki 2011

Sisällys 1/2011

- 1 **Digitaalinen kirjasto on pian arkipäivää**
- 2 **Det digitala biblioteket är snart vardag**
Kai Ekholm
- 3 **Ajankohtaista**
- 4 **KDK:n asiakasliittymä avaa monia mahdollisuuksia**
Ari Rouvari
- 8 **Tiedonhaun huominen – yhdellä asiakasliittymällä kaikki palvelut**
Leena Jansson
- 13 **Kansallisarkiston kokemuksia: Primolla lisää näkyvyyttä**
Markku Mäenpää

- 14 **Uuden hakupalvelun haasteet museomaailmalle**
Riitta Autere
- 17 **eReading Services-hanke: Sisältöjä sähköisille lukulaitteille**
Helene Juhola
- 21 **Maailmalla: Digitaalinen kirjahylly**
Vidgis Moe Skarstein
- 26 **FAIFE – tuore ote sananvapauskysymyksiin**
Kai Ekholm
- 28 **Asiakas on aina oikeassa – eikä kysyvä tieltä eksy: Asiakastytyväisyyskyselyt kehittämistyökaluna**
Päivi Jokitalo
- 32 **Mikä ihmeen LibQUAL?**
Ulla Nygrén ja Kaisu Kesonen
- 38 **Palvelukysely osana ohjaamassa Varastokirjaston toimintaa**
Kari Paakkinen ja Ari Kotonen
- 42 **”Vihdoinkin järkevä kysely!”**
Päivi Jokitalo
- 46 **Minun Kansalliskirjastoni: Keskiajan tutkija Jaakko Tahkokallio**
- 47 **Päätoimittajan esittely**
- 48 **Kirjailijakatsaus: V. A. Koskenniemen poliittiset matkasauvat**
Kai Ekholm
- 50 **Kirjastossa tapahtuu**
- 55 **Näyttelyjä ja tapahtumia**

Kansi: Yksi Kansalliskirjaston kokoelmien merkittävimmistä kehittämissankkeista on kansalliskokoelman digitointi.

Kuvamanipulaatiossa luterilaisen teologin Christoph Fischerin kokoama hartauskirja *Christliche, einfeltige Ausslegung des güldenenen Kleinods, des Psalters Davids, ...* (Dressden: Durch Andreas Morgenrodt 1585).

Digitaalinen kirjasto on pian arkipäivää

Emme voi ratkaista ongelmia käyttämällä samoja ajattelutapoja, joilla ne loimme.
Albert Einstein

Tiedän, johtajat yksioikoistavat asioita. Visioimme asioita, joiden parissa kymmenet asiantuntijat viettävät unettomia öitä. Digitaalinen kirjasto on yksi näistä. Se edellyttää vielä paljon töitä, mutta on lähempänä kuin koskaan.

Puhun tietenkin Kansallisesta digitaalisesta kirjastosta (KDK), johon Opetus- ja kulttuuriministeriö on määrätietoisesti suunnannut resursseja. Se on kaikkien muistiorganisaatioiden yhteisponnistus, jollaista ei liene aiemmin nähty. Hanke on Euroopan mittavin ja tuo meille kiitosta ja glorioaa vielä pitkään.

Kansalliskirjastolle uskottu asiakasliittymän hankinta ja käyttöönotto on jo itsessään haastava prosessi. Vuonna 2012 tulemme näkemään verkko-palvelun, jossa mukana olevien aineisto tarjotaan yhden portin kautta. ”Piilossa” olleet aineistot avautuvat suurelle yleisölle ja uskallan luvata niille uutta näkyvyyttä.

Haluaisin, että KDK määriteltäisiin foorumiksi, johon kaupallisetkin toimijat ovat tervetulleita. Tämä on mielestäni menestystekijä. Toinen on tekijänoikeuksien ja kohtuullisten korvausten määrätietoinen käyttöönotto, jotta saamme 1900-luvun aineistoa verkkoon. Muuten hankkeesta uhkaa tulla historiallinen digitaalinen kirjasto jo alkuunsa.

Suomi täyttää 100 vuotta vuonna 2017. On surullista, ellemme voi asettaa mitään 1900-luvun aineistoa verkkoon. Tarvitsemme sanoma- ja aikakauslehtiä, suurmies- ja -naiskokoelmia, kansallisia merkkiteoksia, elämänkertoja, karttoja jne. Urakka ei ole pienelle maalle kohtuuton. Norjassa on painettu noin 350 000 monografiaa sen historian aikana. Nyt maa on digitoinut siitä puolet. Missä on tahto, siellä on tie.

Alussa kuvattu innostus leimaa koko KDK:ta, hyvä niin. Kehitys on aina voimakkaasti sidoksissa inspiraatioon, mutta vain harvat tajuaavat, kuinka tärkeä tämä liitos on. Innostaa – latinan sanasta *inspirare* – tarkoittaa ”puhaltaa henki johonkin”. Tämänkin hankkeen johtaminen on inspiraatiota; uuden elämän ja energian luontia organisaatioiden välille. □



KUVA: MARKKU OJALA, PRESSPIX OY

Det digitala biblioteket är snart vardag

Vi kan inte lösa de problem vi skapat med samma tänkande som skapade dem.

Albert Einstein

Jag vet, chefer förenklar saker. Vi skapar visioner som flera tiotal experter får grunna på under sömnlösa nätter. Det digitala biblioteket är ett av dem. Det kräver fortsättningsvis mycket arbete, men är idag närmare än någonsin.

Jag avser naturligtvis Nationella digitala biblioteket, som Undervisnings- och kulturministeriet målmedvetet har anvisat resurser. Det är alla minnesorganisationers gemensamma satsning, och liknar inte något tidigare projekt. Det är det största projektet i Europa och kommer att medföra är och berömmelse under lång tid framåt.

Uppdraget som har anförtratts Nationalbiblioteket, anskaffningen och införandet av kundgränssnittet, är redan i sig en utmaning. År 2012 kommer vi att se en nättjänst där alla deltagares digitala material finns tillgängligt genom en och samma portal. Material som har varit ”gömda” öppnas för allmänheten och jag vågar lova att de kommer att få ny synlighet.

Jag önskar att Nationella digitala biblioteket blir ett forum där också kommersiella aktörer är välkomna. Det ser jag som en framgångsfaktor. En annan är att man målmedvetet inför upphovsrätt och skäliga ersättningar, så att vi får med material från 1900-talet. Annars riskerar projektet att bli ett historiskt digitalt bibliotek redan från början.

Finland fyller 100 år 2017. Det är sorgligt om vi inte ska kunna lägga ut material från 1900-talet på nätet. Vi behöver dagstidningar och tidskrifter, stormäns och -kvinnors samlingar, nationellt viktiga verk, biografier, kartor m.m. Det är inte en omöjlig uppgift för ett litet land. I Norge har det getts ut cirka 350 000 monografier under landets historia. Nu har man digitaliserat hälften av dem. Där det finns en vilja, finns en väg.

Den entusiasm som jag beskrev i början präglar hela det digitala biblioteket, och det är bra. Utveckling har alltid en stark koppling till inspiration, men få förstår hur viktig kopplingen är. Inspirera, från latinets *inspirare*, betyder ”blåsa liv i någonting”. Att leda detta projekt är också inspiration; att skapa nytt liv och energi mellan organisationer. □

Svensk översättning: Teresia Ijäs



Kaikki mukaan digitalkoisiin

Kansalliskirjaston digitalkoissa kannustetaan kaikkia Myyräjahti- ja Myyräsilta-verkkopelien avulla jo digitoidun aineiston oikoluku- ja korjaustyöhön. Työminuutteja oli kertynyt jo 100 000 ja sivustolla käynyt 25 000 kiinnostunutta kuukausi projektin käynnistämisen jälkeen. Eniten pelaajia oli Helsingistä, mutta paljon myös muualta Suomesta ja jopa Yhdysvalloista asti. Kansalliskirjasto on jo digitoinut neljä miljoonaa sivua 1700–1900-luvun lehtiä ja kirjallisuutta, joten talkoomateriaalia riittää jatkossakin. Projekti on käynnistetty yhteistyössä suomalaisen Microtaskin kanssa, joka vastaa sen teknologiasta.

www.digitalkoot.fi

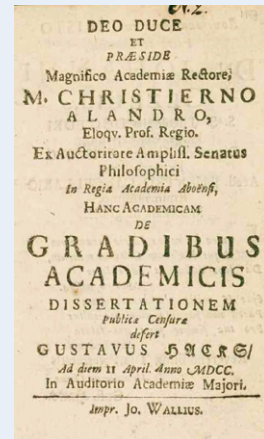
OKM:n virastaselvitys ehdottaa uudistuksia

Opetus- ja kulttuuriministeriön virastojen rakennetta, ohjausta ja rahoitusta on ehdotettu uudistettavaksi. Selvityksen mukaan OKM:n hallinnonalalla olisi ministeriön lisäksi seitsemän valtion virastoa, nykyisten 16 sijasta. Kansalliskirjasto myös erotettaisiin Helsingin yliopistosta julkisoikeudelliseksi laitokseksi ja Varastokirjasto yhdistettäisiin osaksi Kansalliskirjastoa. Kaikkien muistiorganisaatioiden (Kansalliskirjasto, Arkistolaitos, Kansallinen audiovisuaalinen arkisto, Kansalliskirjasto, Museovirasto) ohjaus ehdotetaan koottavaksi yhteen.

Turun akatemian väitöskirjojen digitointi

Filosofia.fi-portaalissa on julkaistu neljä ensimmäistä käännöstä Turun akatemian (1642–1828) latinankielisistä, filosofisesti mielenkiintoisista väitöskirjoista. Portaaliin on tarkoitusta koota käännökset kaikkiaan 20 väitöskirjasta. Ensimmäiset neljä käännöstä esiteltiin Kansalliskirjastossa järjestetyssä seminaarissa helmikuun 3. päivänä 2011.

Seminaarissa esiteltiin myös Kansalliskirjaston Turun akatemian väitöskirjojen digitointiprojektia. Kansalliskirjasto on julkaissut Doria-palvelussaan laajan kokoelman vanhoja Turun akatemian aikaisia väitöskirjoja. Tarkoituksena on digitoida kaikki, noin 4500 väitöskirjaa. Tässä vaiheessa niitä on digitoitu 1778 kappaletta.



Doria-palvelusta löytyy jo noin 45000 digitoitua Turun Akatemian väitöskirjojen sivua.

Kansalliskirjasto-lehti luettavissa myös verkossa osoitteessa www.lehtiluukku.fi

KDK:n asiakasliittymä avaa monia mahdollisuuksia

Kansallisen digitaalisen kirjaston (KDK) asiakasliittymä on kirjastojen, arkistojen ja museoiden yhteinen helppokäyttöinen verkkopalvelu, joka tarjoaa pääsyn organisaatioiden kaikkiin aineistoihin ja palveluihin. Sillä voidaan korvata nykyiset käyttöliittymät. Kansalliskirjasto on palvelun ylläpitäjä ja vastaa sen kehittämisestä ja yhteistyöverkoston rakentamisesta, kun asiakas-organisaatiot taas päättävät palvelun sisällöistä ja ulkoasusta. Palvelu pyritään ottamaan käyttöön vuoden 2011 aikana.

KUVA: KARI TIMONEN



Neljä kokonaisarkkitehtuurin osa-aluetta

KDK:n ja sen asiakasliittymän rakentamisessa sovelletaan valtionhallinnon kokonaisarkkitehtuurimenetelmää, joka on jaettu neljään osa-alueeseen: toiminta-, tieto-, tietojärjestelmä- ja teknologia-arkkitehtuuriin.

Toiminta-arkkitehtuurissa on kuvattu KDK:n sidosryhmät, palvelut, ydintoiminta ja niitä tukevat pääprosessit. Se antaa kokonaiskuvan hankkeesta ja sillä ohjataan palvelun rakentamista sekä varmistetaan prosessien kehittäminen ja asiakaslähtöisyys.

Tietoarkkitehtuurikuvauksissa esitetään KDK:n keskeiset sanastot, asiakasliittymän kautta käyttöön saatettavat aineistot sekä yleisemmin tietopääoma ja -varannot. Sen tarkoituksena on luoda yhteinen näkemys keskeisestä tietopääomasta ja helpottaa informaation löytämistä, välittämistä ja hallintaa sekä esittää tietokokonaisuuksien ja järjestelmien suhteet.

Tietojärjestelmäarkkitehtuuri taas kuvaa hankkeen kannalta keskeiset hankittavat ja olemassa olevat tietojärjestelmät ja niiden roolit. Siinä on listattu muun muassa asiakasliittymän taustajärjestelmät, ne joista metadata haravoidaan ja joiden palvelut integroidaan asiakasliittymään. Tietojärjestelmäsalkku sisältää informaation kyseisistä järjestelmistä. Se on jaettu organisaatiotyypeittäin: kirjastot, arkistot, Kansallinen audiovisuaalinen arkisto, kulttuurihistorialliset museot sekä taide- ja erikoismuseot,

luonnontieteelliset museot ja vielä Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.

Teknologia-arkkitehtuurissa linjataan käytettävät tekniset ratkaisuvaihtoehdot, standardit ja rakenteet siten, että kokonaisuus tukee mui- tiorganisaatioiden strategisia tavoitteita.

Standardisalkussa on muun muassa määritelty asiakasliittymän käyttämät haravointi ja verkkopalvelurajapinnat sekä kirjastojen, arkistojen ja museoiden suositeltavat kuvailuformaatit. Kokonaisarkkitehtuuria pitää päivittää riittävän usein, jotta se ei menetä ohjaavuuttaan.

Ex Libriksen järjestelmän pilotointi

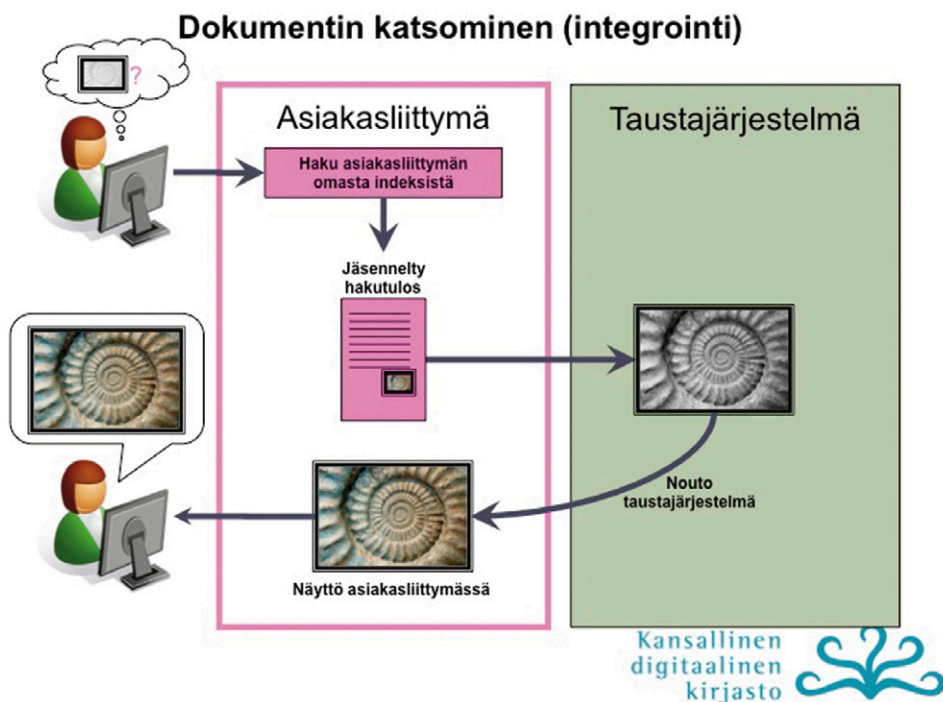
Kansalliskirjasto solmi sopimuksen asiakasliittymän toteuttamisesta Ex Libris Groupin kanssa elokuussa 2010. Ex Libris Group toimittaa liittymän tarvitseman järjestelmän ja tukee pilottiorganisaatioita järjestelmän käyttöönotossa. Kansalliskirjasto kehittää ja räätälöi sitä yhteistyössä hankkeessa mukana olevien yhteisöjen ja Ex Libriksen kanssa.

Ex Libris on monikansallinen toimija, jolla on 4700 asiakasta ympäri maapallon. Sen roolia kuvaa hyvin se, että maailman kymmenen huipupuyliopistoa ovat kaikki Ex Libriksen asiakkaita ja esimerkiksi Euroopan 50:stä parhaiten rankatusta yliopistosta 36 käyttää Ex Libriksen tuotteita.

Suomen kirjastoilla on jo useita Ex Libriksen tuotteita käytössä, joten toimittaja on meille tuttu ja yhteistyö on aiemmin toiminut moit-

”Teknologia-arkkitehtuurissa kuvataan tietojärjestelmien ja IT-infrastruktuurin teknologiaratkaisut, joilla tietojärjestelmät ja tietojärjestelmien rakenteet toteutetaan. Teknologia-arkkitehtuuri kattaa KDK:n tietojärjestelmäpalvelujen teknisen toteutuksen ja tietojärjestelmissä käytettävän laitteiston sekä standardit, joita hyödynnetään tietosisältöjen, tietorakenteiden ja teknisten rakenteiden määrittelyssä.”

(VM-julkaisuja 4/2008, 21)



teettomasti. Järjestelmä oli sopivin myös arkisto- ja museosektoreille. Nämä sektorit ovat Ex Librikselle melko uusia tuttavuuksia, mutta ne on huomioitu yrityksen strategioissa.

Elokuussa 2010 käynnistyneeseen kuuden kuukauden pilotointivaiheeseen valittiin kahdeksan organisaatiota: Kansallisarkisto, Museo-
virasto, Kansalliskirjasto, Helsingin kaupungin-
kirjasto, Turun kaupunginkirjasto, Jyväskylän
yliopiston kirjasto, Metsämuseo Lusto ja Tuusulan taidemuseo.

Pilotoinnissa arvioidaan järjestelmän soveltuvuus kirjastojen, museoiden ja arkistojen yhteiseksi asiakasliittymäksi sekä testataan tarjouksessa luvattujen toiminnallisten ja teknisten vaatimusten toteutuminen.

Puutteita

Metadatan haravointi ja normalisointityö on onnistunut suunnitelmien mukaisesti, mutta ongelmia on palvelujen integroinnissa, konsor-

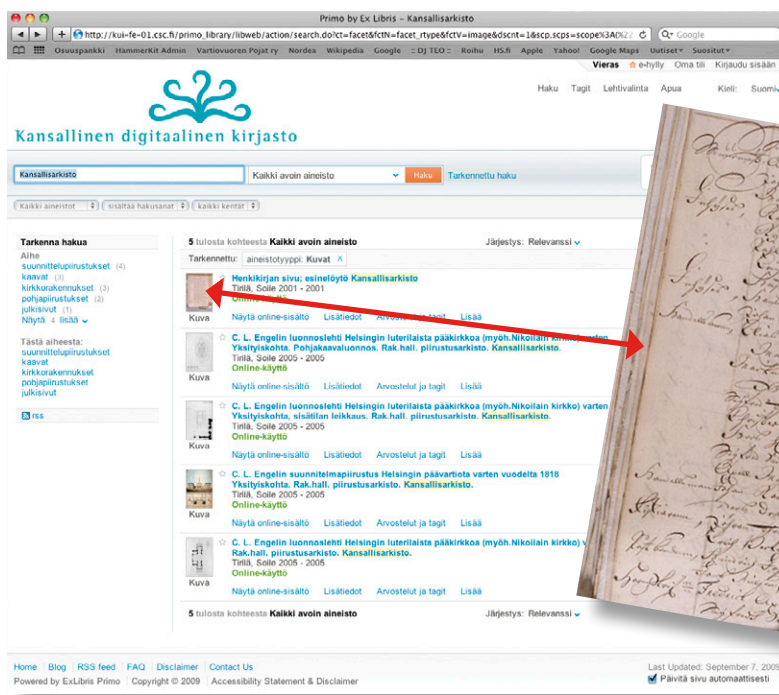
tio-ominaisuuksissa ja ylläpitoliittymän käytettävyydessä. Pilotointia on vaikeuttanut puutteellinen dokumentointi ja Ex Libriksen heikentynyt tukipalvelu.

Puutteisiin haetaan ratkaisuja Ex Libriksen kanssa johto- ja asiantuntijatasolla. Todennäköisesti pilottikautta joudutaan pidentämään.

Taloudellista, tehokasta ja aitoa yhteistyötä

Hankkeen tärkein tavoite on parantaa palveluiden saavutettavuutta ja käytettävyyttä. Sen kautta tulisi saada käyttöön kaikki asiakkaalle relevantit tietopalvelut. Asiakasliittymä on asiakasta varten ja sen tulee olla niin helppo käyttää, että jokainen osaa käyttää sitä ilman koulutusta tai ohjausta.

Asiakasliittymän tai sen osia voi integroida muihin palveluihin, joten käyttäjä voi valita miten asiakasliittymää käyttää. Infrastruktuurihankkeena se myös mahdollistaa metadatan käytön muissa palveluissa.



Jos osaa käyttää kirjaston palveluita, osaa käyttää myös museoiden ja arkistojen palveluita – asiakasliittymä yhtenäistää kirjastojen, arkistojen ja museoiden palveluja.

Kansallisesti yhtenäistäminen ja yhden järjestelmän käyttö on taloudellista ja tehokasta: yksi palvelu kaikkien käytössä. Lisäarvoa tuo kolmen sektorin aito yhteistyö.

Hankkeen koko on haaste, sillä keskitetyt palvelut ja päätöksenteko vaativat paljon organisointia ja hallinnollista joustavuutta. Toisaalta juuri hankkeen laajuus ja kansallinen näkyvyys on mahdollistanut hyvät resurssit ja ministeriöiden tuen.

Palveluiden keskittämisessä pitää ottaa huomioon heterogeenisen asiakaskunnan ja erilaisen palveluiden myötä kohdattavat haasteet.

Asiakasliittymä on haasteellinen hanke, mutta haasteet voidaan kääntää mahdollisuuksiksi ja lopulta voitoiksi. Korkealle asetetut tavoitteet saavutetaan hyvien innovaatioiden avulla, jotka mahdollistavat uudet aluevaltaukset niin palveluissa kuin asiakkuuksissa. □

Ari Rouvari on Kansalliskirjaston tietojärjestelmäpäällikkö ja toimii KDK:n asiakasliittymän projekti-päällikkönä.

Kansallisen digitaalisen kirjaston kokonaisarkkitehtuuri. 2010
http://www.kdk2011.fi/images/stories/KDK_kokonaisarkkitehtuuri.pdf

Kansallisen digitaalisen kirjaston kokonaisarkkitehtuuri: Liite B Standardisalkku. 2010
http://www.kdk2011.fi/images/stories/KDK_standardisalkku.pdf

Valtionhallinnon kokonaisarkkitehtuurimenetelmän sovittaminen ja soveltaminen. FEAR-projekti. VM-julkaisuja 4/2008. ISSN 1459-3394. ISBN 978-951-804-784-4 (nid.)
http://www.vm.fi/vmfi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut_04_hallinnon_kehittaminen/20080129Valtio/Fear_4_2008.pdf



Tiedonhaun huomina

– yhdellä asiakasliittymällä kaikki palvelut

Kansalliskirjaston kokoelmat löytyvät tällä hetkellä kahdesta tietokannasta, Fennicasta ja Helkasta. Kirjaston digitoitintoja on vielä useammassa käyttöjärjestelmässä. Kansallisen digitaalisen kirjaston (KDK) asiakasliittymän päämääränä on yhden luukun palvelu, jonka kautta käyttäjä saavuttaa kaiken tarvitsemansa tiedon riippumatta siitä, mikä organisaatio – kirjasto, museo tai arkisto – on tiedon tuottanut.

Monista nykyisistä rinnakkaisista palveluiden käyttöliittymistä on mahdollista siirtyä yhteen asiakasliittymään, joka tarjoaa yhtenäisen näkymän taustajärjestelmien palveluihin. Asiakasliittymän voi integroida organisaatioiden kotisivuihin, portaaleihin ja muihin järjestelmiin.

Kesällä 2010 asiakasliittymäohjelmistoksi valittiin Ex Libriksen Primo, josta hankittiin ns. kansallinen lisenssi, joka kattaa Opetus- ja kulttuuriministeriön alaiset kirjastot, arkistot ja museot. Kuusi kuukautta kestävä pilotoinnin

tavoitteena on selvittää valitun ohjelmiston toiminnallisuus ja soveltuvuus asetettuihin tavoitteisiin.

Mitä testataan?

Kansalliskirjasto on ilmoittanut KDK:n asiakasliittymän testiaineistoiksi Fennica- ja Viola-tietokannat, digitoiduista aineistoista Historiallisen sanomalehtikirjaston ja Doria-järjestelmän digitoituja kokoelmia sekä digitoitujen monografioiden käyttöympäristön DigiToolin. Testiaineis-

tossa on sekä viitetietokantoja että digitoituja aineistoja. Pilottiaineistoiksi on valittu metadataltaan erilaisia aineistoja; metadataformaattit ovat joko MARC 21-formaattia tai Dublin Corea. Kansallisissa tietokannoissa Fennicassa ja Violassa kuvaileva metadata on MARC-muotoista. Viola sisältää myös osakohteita. Historiallisessa sanomalehtikirjastossa ei ole metadataa vaan sanomalehtien sisällöstä on automaattisen tekstintunnistuskäsittelyn (OCR) kautta luotu kokotekstiindeksi. Halusimme selvittää miten Primo selvittää sanomalehtikirjaston ns. sumeasta hausta. Tätä ei ole artikkelia kirjoitettaessa vielä testattu.

Pilotoinnin ensimmäisessä vaiheessa määritellään mitä organisaation aineistojen viitetiedoista halutaan viedä asiakasliittymän indeksiin, mitä tietoja käytetään hauissa ja mitä näytetään hakutuloksissa. Tämän jälkeen metadata muunnetaan Primon indeksin formaattiin. Tätä ns. metadatan normalisointia on tehty loppuvuodesta 2010 ja alkuvuonna 2011. Työ on ollut yllättävän aikaa vievää kirjastoillekin, vaikka Ex Libriksellä oli valmiina MARC 21- ja Dublin Core-normalisointisäännöt. Etenkin Viola-asiantuntijamme ovat työllistyneet.

Pilotointi jatkuu hakujen toimivuuden, kirjaston itsepalvelutoimintojen (varaukset, uusinnat) ja asiakasliittymän räätälöinnin testauksella.

Paineet yhdenmukaisuuteen?

Asiakaskäyttöliittymässä on mahdollista tehdä kirjastoaineiston varauksia ja lainojen uusintoja. Kansalliskirjaston

pilottiaineistossa ei kuitenkaan ole mukana tietokantaa, joissa asiakkaiden itsepalvelutoiminnot olisivat käytössä. Pilottiorganisaatioiden kesken on kuitenkin sovittu, että ne voivat myös testata toistensa aineistoja – näin Kansalliskirjastossakin päästään arvioimaan varausten ja lainojen uusintojen toimivuutta asiakasliittymässä. Olemassa olevien palveluiden integroiminen asiakasliittymään tulee olemaan suuritöistä. Mielenkiintoista on nähdä tuleeko eri organisaatioiden palveluiden käyttö asiakasliittymän kautta aiheuttamaan paineita yhdenmukaistaa käytäntöjä.

Asiakaspalvelutoimintojen liittäminen suunnittelu Kansalliskirjaston näkymään tuleekin



KDK:n asiakasliittymää testataan mm. Historiallisen sanomalehtikirjaston aineistolla.



Tiedonhaku ailen (Kansalliskirjaston Kupolisali 60-luvun alussa).

olemaan tuotantovaiheen työvuorossa ensimmäisenä. Ajattelemme vievämme omaan näkymäämme myös museoiden ja arkistojen aineistoa. Primo sallii yhden organisaation rakentaa useammanlaisia näkymiä ja tällaisiin on Kansalliskirjastolla perusteltu tarve.

Verkko vai kirjasto tiedonhankintaan

Kansalliskirjastossa on suunniteltu digitaalista kirjastoa, jossa asiakas kohtaa kirjaston aineisto- ja palvelutarjonnan yhdessä paikassa kirjaston kotisivuilla. Hankkeessa tavoitteena on vastata asiakkaiden muuttuviin asiointitarpeisiin sekä edistää aineistojen digitaalista löytyvyyttä ja saavutettavuutta.

Verkossa asiakkaille on tarjolla lukuisia helppoja ja nopeita palveluita tiedonhankin-

taan. Kirjaston valttina on tietosisältöjen laatu, luotettavuus ja lähdekriittisyys. Luotettavuus syntyy kattavista tietovarannoista joiden keruu-, karsinta- ja säilytysperiaatteet on dokumentoitu. Tällaiset dokumentit ovat jo nyt asiakkaiden luettavissa.

Asiakasliittymän testauksella halutaan selvittää tuoko se kirjaston omat, lähinnä digitoidut aineistot, riittävän hyvin esille asiakasliittymässä ja edistääkö se täten niiden löytämistä. Kansalliskirjaston kokoelmat määriteltiin opetusministeriön teettämässä tutkimusinfrastruktuuriselvityksessä merkittäväksi kansalliseksi tutkimusinfrastruktuuriksi. Kokoelmien ja tämän kansallisen tutkimusinfrastruktuurin suurin ja merkittävin kehittämissanke on ollut kansalliskokoelman digitointi osana erillisrahoitettua digitointihankeä.



Tiedonhakua tänään – entä huomenna? (Tutkijoita Kansalliskirjaston erikoislukusalissa)

Kansalliskirjaston digitointiprosessissa digitaaliset aineistot myös rakenteistetaan varsin pitkälle, esim. aikakauslehdet artikkelitasolle. Jotta asiakkaat pystyvät hyödyntämään rakenteistamistyötä, tulisi asiakasliittymässä haku voida kohdentaa tähän rakenteistettuun metadataan, ei vain bibliografisiin viitetietoihin.

Sosiaalisesta mediasta mallia tiedonhaun työvälineisiin

Asiakasliittymä on olennainen osa Kansalliskirjaston digitaalista kirjastoa ja tulee palvelemaan monipuolista asiakaskuntaa, akateemisista tutkijoista ja yliopistojen jatko-opiskelijoista sukututkijoihin, toimittajiin ja eri alojen harrastajiin.

Digitaalisten palvelujen yleistessä käyttäjien tarpeet ja heidän digitaalisiin palveluihin

kohdistuvat odotuksensa muuttuvat nopeasti. Elämme sosiaalisen median haltuunoton aikaa. Käyttäjien osaaminen muuttuu ja sen mukana on työvälineidenkin muututtava. Samalla kun rakennamme hakuliittymää asiakkaillemme – tutkijakäyttäjillemme – teemme myös itsellemme uutta työvälinettä. Tiedonhakuprosessien helppokäyttöisyys ja nopea tiedon saatavuus ovat ominaisuuksia, jotka liitetään sosiaaliseen mediaan ja Web 2.0 -teknologiaan.

Tietotulvan valikointi

Tuotantovaiheessa haasteena tulee olemaan tarjottavien tiedonlähteiden valinta ja arviointi. Yhteistyö asiakkaan kanssa onkin keskeisessä asemassa. Tuotantovaiheessa Kansalliskirjaston asiakasliittymän kautta tarjotaan viitetietokan-

toja sekä digitoitua ja käyttörajoitettua aineistoa. Primoon mukaan tulevien organisaatioiden aineistoja on runsaasti. Sen lisäksi olemme ajatelleet tarjota ns. vapaata verkkoaineistoa, jossa haasteena tulee olemaan sen saanti haku-kelpoiseksi.

Asiakasliittymässä kuten Nellissäkin voi tehdä hakuja useisiin tietokantoihin kerralla. Nellistä asiakasliittymä eroaa siten, että tietokannat indeksoidaan liittymän indeksiin ja haut kohdistuvat tähän indeksiin. Edelleen tulee olemaan aineistoja, joita ei voi tai saa indeksoida, ja näihin haku tehdään kuten Nellissä. Lisäksi on aineistoa, joihin hakua ei pystytäkään kohdistamaan, jolloin asiakkaalle joudutaan tarjoamaan linkki.

Primolla uusia käyttäjiä

Pilotoinnissa testataan myös miten asiakasliittymän voi integroida kirjaston kotisivuihin, tutkijan sähköiseen työpöytään, sosiaaliin verkkopalveluihin ja muihin ympäristöihin. Tiedonhakupalvelut halutaan tarjota siellä, missä käyttäjät jo ovat. Asiakkaille tarjotaan myös vuorovaikutusmahdollisuuksia. Järkevältä tuntuu myös ajatus, että kokoelmien informaatio on tarjolla lähellä hakupalvelua. Tästä sys-

tä olemme miettimässä mitä osuuksia kirjaston kotisivuista voitaisiin viedä Primon näkymään. Asiakasliittymän kautta on mahdollisuus saavuttaa uusia käyttäjiä. Etenkin nuorempien käyttäjien saavuttamiseen sähköiset jakelutiet ovat merkittäviä.

Beta-versio tulossa

Pilotointi päättyy evaluointiin, jossa arvioidaan millaista osaamista ja työpanosta asiakasliittymän ylläpito tulisi vaatimaan kirjastolta. Nyt osaamme jo sanoa, että Primo näyttää toimivan hyvin MetaLibin (Nellin) ja kirjastoluettelon yhteishauissa.

Viime marraskuun puolivälissä testiaineistojen otoksia vietii asiakasliittymään ja Primo-koulutukset alkoivat. Helmikuussa 2011 testiaineistomme loudattiin Primon indeksiin. Myös omia näkymiä suunnitellaan, esim. hakujen kohdistamismahdollisuuksia ja hakutulokset. Tavoitteena on saada Kansalliskirjaston asiakasliittymän ns. Beta-versio testikäyttöön vielä vuoden 2011 aikana. □

Leena Jansson toimii suunnittelijana
Kansalliskirjaston tutkimuskirjastossa.

[illegible]

Vielä ei olla testattu, miten Primo selviää sanomalehtikirjaston ns. sumeasta hausta.



KANSALLISARKISTON KOKEMUKSIA:

Primolla lisää näkyvyyttä

Kansallisarkistossa odotettiin jännittyneinä millainen uusi asiakasliittymä, Ex Libriksen Primo, on ja miten arkistoina siihen suhtautuu. Arkistojen kuvailukäytännöt eri hierarkiatasoineen on luotu ennen nykyistä tietoverkkojen aikakautta eikä mielessä ole ollut Google-sukupolvi ja sen tottumukset.

Ajatus lähentää muistiorganisaatioiden aineistoja toisiinsa ei ole uutta. KAMUT-yhteistyötä (kirjastot, arkistot ja museot) on ollut jo pitkään, mutta Kansallisen digitaalisen kirjaston asiakasliittymä edustaa jotain konkreettista.

Asiakasliittymän pilotointi on nyt suunnilleen puolessa välissä ja ensimmäiset kokemukset saatu. Paljon on vielä työtä jäljellä sekä pilotoinnissa että myös itse järjestelmän käyttöönotossa, mutta ensimmäinen vaikutelma on positiivinen.

Pilotointi alkoi kuten muillakin osallistujilla eli aineiston siirrolla asiakasliittymäohjelmistoon, Ex Libriksen Primoon, joka alun perin suunniteltiin kirjastojen tarpeisiin. Iloksenne arkistojen EAD-formaatti (Encoded Archival Description) siirtyi melko vaivattomasti asiakasliittymään. Suunnittelijamme Antti Laukkonen totesi myös tyytyväisenä, että uusi järjestelmä sisältää sellaista toiminnallisuutta, joka helpottaa arkistoinaisten palveluprosessien alkupäätä, tiedon hakemista ja sen strukturointia. Primon hakujen kytkeminen arkistolaitoksen taustajärjestelmiin ja palveluketjuun tulee lisäämään myös palvelujemme näkyvyyttä.

Pilotoinnin yhteydessä on entisestään voimistunut tarve uudistaa arkistojen kuvailu- ja luettelointikäytäntöjä. Niiden vieminen ja lähentäminen muiden muistiorganisaatioiden vastaaviin käytäntöihin näyttää olevan tiemme tulevaisuudessa. Primo korostaa siis myös eri sektorien kuvailujen ja metatietojen yhtenäisyyden tarvetta. Se asettaa arkistojen taustajärjestelmille, joista tieto haravoidaan Primoon, vaatimuksen käsitteiden yhteneväisyydestä. Kirjastot ovat tässä suhteessa MARC-formaatteineen arkistoja edellä.

Primo tarjoaa mahdollisuuden luoda kansallisen näkymän rinnalle omia sektorikohtaisia näkymiä. Olemme alustavasti päätyneet siihen, että Primon näkymä olisi arkistolaitoksen tietopalvelujen aloitus sivu. Sitä kautta asiakkaat pääsisivät yhden käyttöliittymän kautta aineistojamme ja palvelujamme hyödyntämään.

Arkistolaitoksen suunnittelijoista Antti Laukkosen ja Kare Salonvaarasta tulee Kansallisarkiston asiantuntijoista koostuva pilottiryhmä. □

Markku Mäenpää on Kansallisarkiston tietopalveluyksikön johtaja.

Uuden hakupalvelun haasteet museomaailmalle

Museoiden kokoelmat – esineet, taideteokset, kuvat sekä viitetiedot arkistokokonaisuuksista – nousevat kirjastojen aineistotarjonnan rinnalle Kansallisen digitaalisen kirjaston (KDK) asiakasliittymän, Primon, hakupalvelussa. Museoille ominaisia haasteita on, mutta hyvällä yhteistyöllä pyritään saamaan hakujen piiriin arkisen elämän ja juhlan koko kirjo, metsätyökoneista taiteilijamuotokuvaan, haarukoista vihkirijyihin.

KUVA: MUSEOVIRASTO



Vihkirijy Ilmajoen Peuralasta vuodelta 1882. Suomen kansallismuseon kokoelmat.

Hakupalveluun on elokuussa 2010 käynnistyneen pilottivaiheen aikana viety museoiden kokoelmatietoja neljästä erilaisesta tietokannasta tai järjestelmästä. Mukana ovat seitsemän metsäkuultuuria tallentavan museon Kantapuu-museotietokanta (<http://www.kantapuu.fi>), Suomen museoiden yhteinen hakuportaali Suomen Museot Online (<http://suomenmuseotonline.fi>), Museoviraston kehittämä Musketti-museotietojärjestelmä sekä Tuusulan taidemuseon kokoelmatiedot Valtion taidemuseon Muusa-kokoelmanhallintapalvelusta.

Museoiden kokoelmatietokantojen erilaisuus asettaa haasteita tietojen siirrolle niin pilotin kuin tulevan tuotantovaiheenkin aikana. Suomen ammatillisesti hoidetuissa museoissa on käytössä viitisenkymmentä erilaista järjestelmää kokoelmatietojen hallintaan. Jokaiseen näistä on mahdollista toteuttaa oma rajapinta ja tiedonsiirrossa käytettävä XML-rakenne, jos museot niin haluavat.

Pilotissa mukana olevat museot päätyivät hyvin nopeasti yhtenäistämään tiedonsiirrossa käytettävän XML-tiedoston rakenteen. Ensimmäiset kokeilut osoittivat, että tiivistähtisessä työssä tietosisällön oikean esittämisen kannalta paras tulos saavutetaan museoiden yhteistyöllä ja kokoelmatietojen rakenteellisella yhdenmukaisuudella. Myös kansallisen hakupalvelun tavoite – kaikki aineisto yhden haun piirissä – vaatii aineistojen rakenteen yhdenmukaistamista.

Museoaineiston tietojen siirrossa käytetään eurooppalaisessa Athena-hankkeessa kehitettyä Lightweight Information Describing Objects (LIDO) XML-rakennetta (<http://www.lido-schema.org>). Kokoelmatietojen sovittelu yhteiseen XML-muotoon on ollut tähän mennessä yksi pilotin antoisimmista tehtävistä. Luetteloinnin käytäntöjen ja kuvailun todellisuuden

tarkastelu kussakin museossa, viitetiedoissa käytettyjen kenttien yhdistäminen LIDO:n rakenteeseen ja keskustelut kollegoiden kanssa ovat johtaneet uudenlaiseen yhteistyöhön. Tähän mennessä olemme saaneet aikaan mukana olevat museojärjestelmät ja niistä hakupalveluun siirrettävät tietoelementit sisältävän yhteisen LIDO XML -rakenteen.

Pilottiprojekti on saanut museot tarkastelemaan kokoelmiinsa kuuluvien esineiden ja taideteosten luettelointia. Tiedot, jotka museosektorilla on perinteisesti kirjoitettu ”ammattilainen ammattilaiselle” -näkökulmasta museoiden sisäiseen käyttöön, siirretään nyt jaettavaksi uudenlaisessa ympäristössä. Ne ovat asiakkaiden

käytettävissä kokonaan uudenlaisessa ympäristössä: esiin neet ja taideteokset nousevat esiin kirjojen, ääni- ja kuvatallenteiden ja arkistoaineiston rinnalle, jäsentyen käyttäjän tekemän haun tuloksena,

käyttäjän valitsemin kriteerein. Kuvailun käytännöissä ja tiedonsiirron rakenteissa on vielä tarkistettavaa, jotta esineiden, taideteosten ja kuvien nimet, yleisnimet, erikoisnimet sekä erilaiset luokitukset asettuvat hakupalvelussa kohtiin, joista tiedon etsijä saa oikeat tiedot sisältävän hakutuloksen.

Hakupalvelussa käytettävän sovelluksen kirjastolähtöisyys ja pilotissa käytetty kirjasto maailman ammattilaiskieli on synnyttänyt aivan uudenlaisia ongelmia: sekä kuullun että luetun ymmärtäminen, suomeksi ja englanniksi, on tässä kirjastokielikylvyssä vaatinut museoväeltä totuttelua ja malttia. Kirjastoaineiston hakuun tarkoitetun sovelluksen ominaisuuksien ja sen toiminnallisuuden hahmottaminen on tuntunut välillä hankalalta, mutta sitä suurempi lienee kaikkien osallisten tyytyväisyys, kun tiedot ovat siirtyneet Primon uumeniin ja normalisoinnin jälkeen hakujen ulottuville. Ja kuten kielikyl-

Suomen ammatillisesti hoidetuissa museoissa on käytössä viitisenkymmentä erilaista järjestelmää kokoelmatietojen hallintaan.



Pekka Halonen, Talvimaiesema Pielisjärveltä, 1915. Tuusulan taidemuseo

vyssä, pilotissakin yhä useampi osallistuja on opinnut uutta kieltä. Uskon, että löydämme oman ”skandinaaviskamme” eri organisaatioiden samaa tarkoittavien käsitteiden sekamelskasta kevään aikana. Yhteisymmärrys ja käsitteiden yhteinen määrittely etenevät viikko viikolta.

Oman vivahteensa tuovat tekijänoikeuskorvauksien asettamat rajoitukset kuva-aineiston näyttämiseen. Tekijänoikeuslain mukaisen suoja-ajan piirissä on esimerkiksi yli 93 % teoksista Tuusulan taidemuseon aineistosta. Näiden taideteosten kuvien liittäminen hakupalveluun tarkoittaa tekijänoikeuskorvausten suorittamista oikeuksien haltijoille. Kansallinen digitaalinen kirjasto -hankkeen linjausten mukaan kukin museo vastaa itse näistä korvauksista ja Tuusulan taidemuseossa korvaukset suoritetaan osana toimintamenoja. Tässä vaiheessa korvausten suuruus ja niiden vaikutus museon talouteen on vielä selvittämättä ja suoja-ajan piirissä olevien teosten kuvat pysyvät toistaiseksi hakijan ulottumattomissa. Pilottivaiheessa on siis lähes 4 000

taideteoksen kokoelmasta esillä vain noin 180 teoskuvaa.

Kaikkia pilottiorganisaatioita yhdistävät kysymykset tekijöiden nimien – kirjailijoiden, taiteilijoiden, valajien, kaivertajien, kuvaajien ja muiden toimijoiden – erilaisten kirjoitusasujen hallinnasta ja normalisoinnista. Nimien muodostaman tietomassan hallintaan tarkoitettulle auktoriteettitietokannalle on pikaista tarvetta kaikilla kolmella sektorilla, jotta tiedon etsijä löytää Gallen-Kallelansa ja Sam Vanninsa.

Positiivinen yllätys on ollut sovellustoimittaja Ex Libriksen tiimin kyky käsitellä taideteosten viitetietoja ja rakentaa normalisointisäännöt testierien käsittelyyn heille ennestään tuntemattomaan tietomuotoon. Tähän mennessä pilotissa on työstetty siirrettävän aineiston tietosisältöä ja rakennetta. Seuraavaksi tarkennetaan tiedon asettumista oikeisiin kohtiin hakupalvelun käytölliittymässä ja Primon toiminnallisuuksissa. □

Riitta Autere on projektipäällikkö Valtion taidemuseossa.



EREADING SERVICES-HANKE:

Sisältöjä sähköisille lukulaitteille

Sähköiset lukulaitteet ja tablettitietokoneet ovat yksi mediasisältöjen käyttöalustoista. Ne mahdollistavat täysin uuden tyyppiset palvelut, joista voi rakentua merkittävää liiketoimintaa. eReading-hankkeen perustavoitteena on luoda sisältö- ja kuluttajalähtöinen tapa/tapoja maksullisen sanomalehti-, aikakauslehti- ja kirjasisällön jakelemiseksi sähköisillä lukulaitteilla. Tärkeitä lähtökohtia ovat käyttäjälähtöisyys, helppokäyttöisyys ja runsas sisältövalikoima.

Tablettien nousu ja haasteet

Vuoden 2010 aikana tapahtui paljon. Sähkökirjojen osuus USA:ssa nousi yli 8 % koko kirjamarkkinasta. Amazonin Kindle-lukulaitetta myytiin arviolta 8 miljoonaa kappaletta. Viime toukokuussa julkistettu Applen iPad

on näyttänyt suuntaa tablettien kehitykselle. Samalla se sai myös aikakauslehti- ja sanomalehtikustantajat todella kiinnostumaan. iPad-laitetta myytiin viime vuoden toukokuuskuussa 7,6 miljoonaa. Toisenlaisia tablettilaitteita edustava Samsungin Galaxy tuli Suomen markkinoille syksyllä. Laitteet kehittä-



Suomen Kuvalehden iPad-versio alkoi ilmestyä säännöllisesti ensimmäisenä Suomessa. Näyttenumero ilmestyi syyskuussa 2010.

tyvät ja hinnat laskevat. On ennustettu, että tänä vuonna markkinoille tulisi 150 erilais-ta tablettitietokonetta. Näistä tietysti vain osa menestyy.

Kustantajien ydinosaamista on sisältöjen tuottaminen, jalostaminen ja paketointi kiin-nostaviksi tuotteiksi ja palveluiksi. Amazon ja Apple eivät itse tuota sisältöjä vaan tarjoavat valmiin, mutta suljetun alustan erilaisten si-sältöjen myymiseen. Suljettu tarkoittaa sitä, että ollaan sidoksissa Applen työkaluihin ja hyväksymisprosesseihin, kustantajat eivät saa asiakastietoa, tilauspohjaisuus liiketoiminta-mallina ei ole suosiossa ja lisäksi kymmenyk-set, joita joudutaan pulittamaan myynnistä saaduista tuloista, ovat merkittäviä, noin 30–40 %. On selvää, että kustantajat halusivat

päättää omien sisältöjensä jakelusta, hinnoit-telusta ja laadusta sekä pitää suoran kontaktin asiakkaaseen.

Miksi eReading-hanke?

eReading-hankkeen tarkoituksena on toimia alustariippumattomasti, toisin sanoen sisäl-tötuotteita pitäisi pystyä käyttämään kaikil-la erilaisilla laitteilla. Hankkeessa keskitytään uusien tuote- ja mainontakonseptien kehitte-lyyn, liiketoiminta- ja ansaintamallien tutki-miseen, käyttäjäymmärryksen lisäämiseen ja mediakokemuksen tutkimiseen sekä teknolo-gisten ratkaisujen ja käyttäjärajapintojen mää-rittelyyn ja kehittämiseen. Uusi alusta asettaa haasteita koko arvoketjulle.

Hanke tukee uuden markkinan muodostumista ja luo pohjaa kaupallisia palveluja tarjoaville ekosysteemeille ja kansainvälisesti skaalattaville liiketoimintamalleille. Suomen pienellä markkinalla täytyy toimia viisaasti, jottei se pirstaloituisi liikaa. Varsinkin alussa puhutaan vielä aika pienistä käyttäjämääristä. Tavoitteena on vaikuttaa myös tämän alueen standardointiin ja huolehtia liittymisestä kansainvälisiin standardeihin.

Mukana ovat kaikki tärkeimmät kustantajat, isot kirjakaupat, muita alan toimijoita sekä Kansalliskirjasto.

Kehitystyötä läpi koko sektorin

Kun hanke alkoi helmikuussa 2010, aikaa käytettiin nykytilanteen analysointiin ja alueen tulevan kehityksen ennakointiin. Kirjakustantajat aloittivat omien kirjakonseptiensä ja työnkulkujensa kehittämisen tutkijoiden avustamana. Ohessa neuvoteltiin tekijänoikeussopimuksia uuteen uskoon. Kirjakauppasektori kehitti puolestaan omia valmiuksiaan ja koko kirjasektori pohti liiketoimintalogiikkaansa. Loppuvuodesta 2010 avattiin Akateemisen ja Suomalaisen eBook Shopit ja kustantajat saivat ensimmäiset yleisen kirjallisuuden e-kirjat markkinoille.

Sanomalehtipuolella suurin panostus on tehty Hufvudstadsbladetin tablettilehden (ei iPad-lehti) kehittämiseen. Tässä ajurina on toiminut painetun lehden jakelun korkea kustannustaso. Esimerkiksi Ahvenanmaalle jakelu on kallista ja lehti saavuttaa tilaajansa vasta iltapäivällä. Nyt kokeillaan, ovatko lukijat valmiita vaihtamaan lehden tablettiversioon, jolloin lehti tulee heti aamulla. Vuoden 2011 kevään kokeilussa lukijoille hankitaan päätelaitteet ja kokeilu

tehdään myös verrokkiryhmällä pääkaupunkiseudulla.

iPadin markkinoille tulo mahdollisti erilaisten futurististenkin demonstraatioiden tekemisen. Näitä on tehty muun muassa Sanoma Newsissä ja aikakauslehtikustantajien toimesta. Nytemmin ensimmäisen sukupolven iPad-versiot ovat saatavilla AppStoressa. Sanomalehtien näköisversioita on saatavissa iPadille muun muassa Lehtiluukku.com:in kautta ja Galaxyille sen oman lehtikaupan kautta.

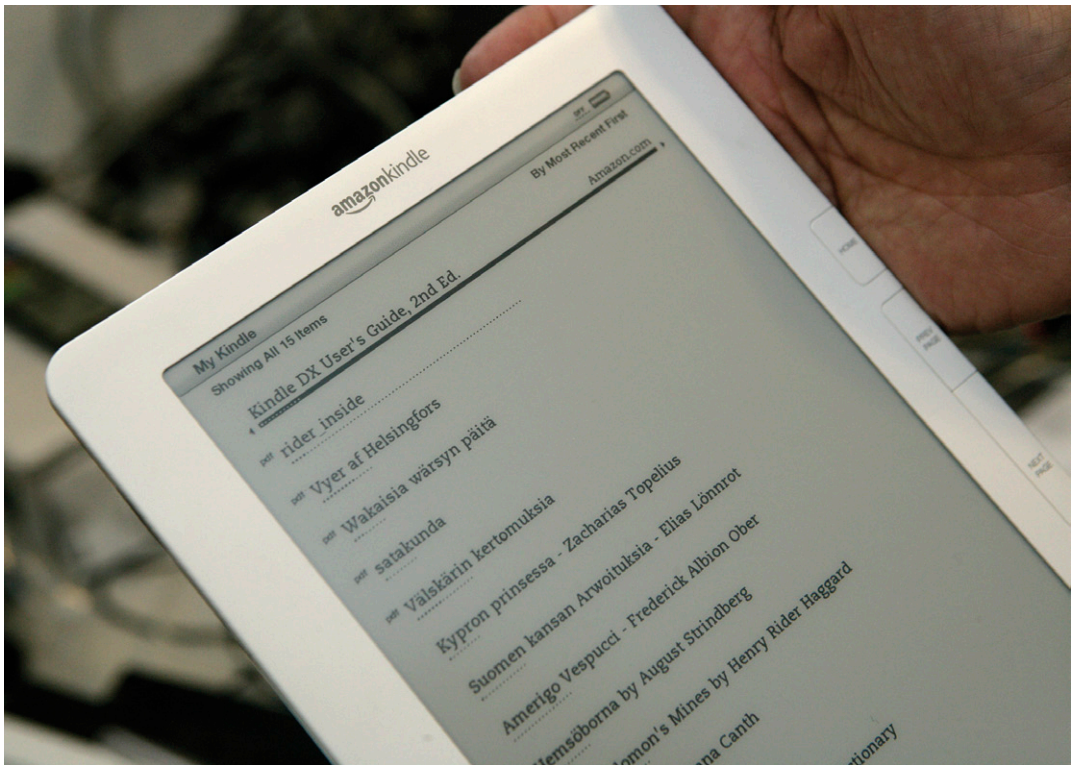
Tutkimuspuolella on paneuduttu liiketoimintamalleihin ja ansaintalogiikoihin sekä meillä että muualla ja yritetään löytää oikeat tavat edetä. Lisäksi ollaan luomassa aivan uutta metodiikkaa mediakokemuksen mittaamiseen ja analyysiin. On tehty myös systemaattista, erilaisten lukulaitteiden käyttäjätestausta sekä luotu suunnitteluperusteita sähkökirjojen ja lehtien esitystavoille ja graafiselle suunnittelulle.

Teknologiapuolella on erityisesti panostettu tärkeiden formaattien ja metadatastandardien selvittelyyn sekä HTML5 kehitystyöhön. Verkon tarjoama

sosiaalisen lukemisen tutkimus ja erilaisen palveluiden käyttäjään ja käyttöön liittyvän tiedon kerääminen, yhdistely ja sen pohjalta tehtävän statistiikan hyödyntäminen ovat kiinnostavia kehittämiskohteita.

Kirjastot – sopivan mallin löytäminen tärkeää

Kirjastot ovat olleet hyvin kiinnostuneita omasta roolistaan ja menettelytavoista, joilla sähköisiä kirjoja ja muita aineistoja voidaan jatkoksa kirjastojen kautta välittää lukijoiden saataville. Tähän ei ensimmäisenä projektivuonna riittänyt resursseja paneutua kunnolla. Nyt kun ensimmäiset kynnyskysymykset on ylitetty,



Kindle-lukulaitetta myytiin arviolta 8 miljoonaa kappaletta vuonna 2010.

otetaan tämä asia agendalle.

Tarkoitus on selvittää, millaisia erilaisia malleja maailmalla on, käyttää Suomessa oleva tietämys, jota löytyy muun muassa Kansalliskirjastosta, ja sopia malleista, joiden mukaan tällä alueella edetään. Myös ONIX-standardin (ONline Information eXchange) mahdollisimman laaja käyttö on tärkeää koko kirjaketjulle ja siihen täytyy edelleen panostaa.

Tarvitaanko yhteinen palvelualusta?

Jo hankkeen tavoitteesta voi päätellä, että yksi tärkeä pohdinnan aihe on mahdollinen eri

toimijoiden yhteinen palvelualusta. Minimissään se hoitaisi sisältöjen sovittamisen erilaisille laitteille ja alustoille ja pisimmälle vietyinä voisi toimia medioiden yhteisenä kauppapaikkana. Erilaisia konsortioita, jotka kehittävät tämän-tyyppisiä ratkaisuja, löytyy myös muun muassa Norjasta, Sveitsistä, Saksasta, Ranskasta ja USA:sta. Kaikilla on tavoitteena parantaa median asemia kansainvälisessä kilpailussa. Millainen olisi suomalainen malli? □

Helene Juhola on Viestinnän Keskusliiton kehitysjohtaja.

Digitaalinen kirjahylly

Norjan kansalliskirjasto avasi vuoden alussa verkkopalvelun, joka sisältää noin 50 000 kokotekstimuodossa olevaa tekijänoikeuden alaista kirjaa. Kyse on kaikista kirjoista, jotka on julkaistu Norjassa vuosina 1990–1999. Taustalla on Norjan kansalliskirjaston ja Kopinorin välinen sopimus. Kopinor on norjalainen tekijänoikeusjärjestö, joka edustaa noin 25 jäsenjärjestönsä kautta eri alojen oikeudenhaltijoita, kuten tekijöitä, kustantajia ja visuaalisia suunnittelijoita. Sopimus perustuu sopimuslissensijärjestelmän periaatteisiin.



KUVA: CEDRIC ARCHER

Bokhylla.no-palvelu

Palvelu avattiin toukokuussa 2009, jolloin siihen sisältyi 15 000 kirjaa. Sittenkin Norjan kansalliskirjasto on digitoinut palvelua varten järjestelmällisesti ja priorisoidusti yhteensä 50 000 kirjaa osana koelmiensa täydellistä digitointia. Myös kaikki kirjat vuosilta 1690–1699, 1790–1799 ja 1890–1899 sisältyvät Bokhylla.no-palveluun, mutta useimmat niistä eivät enää ole tekijänoikeuden alaisia.

Kuusivuotias Kajsa Marie Brandt
 Thiis kuuntelee tarkasti hänen äitinsä lukiessa lohikäärmeistä ja merenneidoista. Kirja on valittu digitaalisesta Bokhylla.no-palvelusta.

Sopimuksen laajuus

Norjan kansalliskirjastolle on myönnetty oikeus tarjota tekijänoikeuden suojaamaa aineistoa. Oikeus kattaa tarvittavien katselukappaleiden jäljentämisen kirjaston digitaalisesta varastosta. Jäljentämisessä noudatetaan norjalaista tekijänoikeuslakia. Sopimus koskee norjalaisia ja ulkomaisia julkaisuja, joiden oikeudenhaltijoita Kopinor edustaa ja joihin sovelletaan kilpailulainsäädäntöä.

Koska sopimuslissensijjärjestelmä sisältyy norjalaiseen tekijänoikeuslakiin, sopimus kattaa myös Kopinoriin kuulumattomien oikeudenhaltijoiden julkaisut. Norjan kansalliskirjasto maksaa vuosittain noin viisi miljoonaa Norjan kruunua (635 000 euroa) näiden 50 000 kirjan tarjoamisesta käyttäjille.

Käyttäjät, joilla on norjalainen IP-osoite, voivat tarkastella aineistoa yksittäisinä digitaalisina sivuina Norjan kansalliskirjaston verkkosivuston kautta. He voivat tehdä teksti-, kansi-, nimiösiivu- ja sisällysluettelohakuja ja selailla yksittäisiä sivuja järjestyksessä. Aineistoa ei tarjota ladattavaksi tai tulostettavaksi, ennen kuin tekijänoikeuden suoja-aika päättyy.

Tavoitteena tietojen hankinta

Hanke kestää kolme vuotta, ja sitä arvioidaan koko vuoden 2011 ajan. Tarkoituksena on hankkia lisätietoja muun muassa seuraavista asioista:

- Lukevatko ihmiset verkossa?
- Kuinka usein palvelua käytetään?
- Millainen kirjallisuus on suosituinta: kauno- vai tietokirjallisuus?
- Lukevatko ihmiset koko kirjan vai vain osia siitä?
- Vaikuttaako verkkokäyttö painettujen tai sähköisten kirjojen myyntiin?
- Vaikuttaako se kirjastojen käyttöön?

Kirjat ovat parhaimmillan verkossa:

Kirjastoluetteloissa tehtävät haut kohdistuvat nimikkeisiin ja aiheisiin, kun taas kokotekstihaku digitaalisessa Bokhylla.no-palvelussa kohdistuu tekstiin kokonaisuudessaan, sen joka ikiseen sanaan.

Arne Solli, apulaisprofessori, Bergenin yliopisto

Saadut kokemukset

Norjan kansalliskirjasto valvoo Bokhylla.no-palvelun käyttöä tarkasti. Tilastojen mukaan käyttö on lisääntynyt jatkuvasti vuosina 2009–2010, ja suosio lisääntyy edelleen. Marraskuussa 2010 Bokhylla.no kattoi 44 716 nimekettä. Niistä 10 373:a eli lähes neljännestä käytettiin kyseisen kuukauden aikana. Näytettyjen sivujen kokonaismäärä marraskuussa 2010 oli 8 423 186.

Toinen mielenkiintoinen seikka on se, että kokonaiskäyntimäärä yksittäisistä IP-osoitteista lisääntyy. Palaavien käyttäjien osuus on lisääntynyt hankkeen aikana. Käyttäjät myös usein lukevat suuren osan valitsemastaan kirjasta verkossa: vuonna 2010 keskivertokäyttäjä avasi 62,2 sivua jokaisella käyttökerralla.

Toukokuusta 2009 joulukuuhun 2010 Bokhylla.no-palvelun kirjoista 62 %:a käytettiin.



Kirjat ovat parhaimmillaan verkossa:

Bokhylla.no:n kaltaiset digitaaliset palvelut ovat vallankumouksellisia, koska niiden avulla kone pystyy lukemaan tuhansia vanhoja kirjoja ja miljoonia sivuja silmänräpäyksessä.

Arne Solli, apulaisprofessori, Bergenin yliopisto

NBdigital

Bokhylla.no kuuluu Norjan kansalliskirjaston digitaaliseen NBdigital-palveluun, jonka käyttäjät voivat hakea digitaaliseen varastoon sisältyvää digitaalista, tekijänoikeussuojasta vapautunutta aineistoa. Kyse on kirjaston multimediakokoelmaan kohdistuvasta integroidusta hakutoiminnosta. Oletushaku kohdistuu kaikkiin tietokantoihin, mediatyyppeihin, digitaaliseen sisältöön ja luettelotietoihin. Käyttäjä voi tarkastella hakutuloksia lähemmin navigoimalla vanhojen ja uusien metatietojen perusteella (ns. moninäkömähaku).

Digitaalinen kansalliskirjasto

Norjan kansalliskirjaston visiona on olla elävä muistipankki, tiedon multimediakeskus, joka keskittyy sekä tiedon säilyttämiseen että sen vä-

littämiseen. Kirjasto pyrkii saavuttamaan tavoitteensa toimimalla digitaalisena kansalliskirjastona Norjan digitaalisen kirjaston ytimessä. Norjan suurkäräjät hyväksyi vuonna 2009 kirjasto- ja koskevan toimintaohjelman, jossa todetaan seuraavaa:

”Norjan kansalliskirjasto on tärkein toimija kirjastokentällä tehtävässä digitointityössä... ..., ja digitaalisten ratkaisujen tuottamisessa hakuja varten, jotka kattavat kaikki kirjastot.”

Digitaalinen kirjasto on vain toinen tapa toimia kansalliskirjastona. Siksi onkin tärkeää, että digitaalista aineistoa on mahdollisimman paljon: ei vain historiallista aineistoa, vaan myös modernia kulttuuriperintöä.

Tätä varten Norjan kansalliskirjastolla on kaksi päästrategiaa:

- Saada mahdollisimman suuri osa luovutettavasta aineistosta digitaalisessa muodossa
- Digitoida kokoelmat mahdollisimman pian

Tavoitteiden saavuttamiseksi on tärkeää löytää strategisia kumppaneita, kuten kustantajia, sanomalehtiä ja televisio- ja radioyhtiöitä, joiden kanssa voidaan tehdä sekä taloudellista että osaa-

miseen liittyvää yhteistyötä. Norjan kansalliskirjasto neuvottelee parhaillaan kustantajien kanssa

Systemaattinen digitointi

Norjalaisen tekijänoikeuslainsäädännön mukaan Norjan kansalliskirjasto voi systemaattisesti digitoida kokoelmansa säilytystä varten.

The screenshot shows the NBdigital search interface. On the left is a sidebar with navigation options like 'Digitale samlinger', 'Materialtyper', and 'Tema'. The main area displays search results for the query 'Flertallet har aldri retten på sin side'. A red box highlights a search result with the title 'Flertallet har aldri retten på sin side' and a quote: 'The majority never has right on its side' ('Flertallet har aldri retten på sin side'). Below the search results, there is a section titled 'Searching by' with options: Title, Author, Word/ Text, and Quotations.



Norjan kansalliskirjasto on määritellyt 20 työprosessia digitointia varten. Musiikki- ja muut äänitallenteet vaativat erityislaitteita ja -asiantuntemusta.

Kokoelmien systemaattinen digitointi aloitettiin vuonna 2007. Arvion mukaan suurin osa kokoelmista on digitoitu 20–30 vuoden kuluttua, rahoituksesta, yhteistyötahoista ja tietenkin teknisestä kehityksestä riippuen. Digitointiprojektin valtionrahoitus on ollut hyvässä nousussa vuodesta 2009 alkaen.

Tähän mennessä digitoitu:

- 170 000 kirjaa (30 000 000 sivua)
- 250 000 sanomalehteä (4 500 000 sivua)
- 500 000 valokuvaa
- 100 000 käsikirjoitettua sivua
- 610 000 tuntia radiolähetyksiä
- 200 000 tuntia televisiolähetyksiä
- 6 000 magneettinauhaa musiikkitalenteita
- 4 200 78 k/min savikiekkoa
- 500 fonografisylinteriä
- 4 400 videonauhoitusta
- 260 elokuvaa

Norjan kansalliskirjaston digitaaliseen kokoelmaan kuuluu kaikkiaan 1 900 000 nimikettä. Näistä noin 480 000 on talletettu kirjaston kokoelmiin suoraan digitaalisina tiedostoina (lähinnä radio- ja televisiolähetyksiä sekä sanomalehtiä). Muut on digitoitu digitointiohjelman puitteissa.

Luotettu tiedon säilyttäjä

Kirjasto on myös muita instituutioita palveleva digitaalinen arkisto sekä koko norjalaisen yhteiskunnan luotettu digitaalisen materiaalin säilyttäjä. Näin digitointiprojekti täyttää Norjan suurkäräjien kirjastolle vuonna 2009 asettaman velvoitteen:

- ”Ministeriö olettaa, että Norjan kansalliskirjasto ja kansallisarkisto tekevät yhteistyötä löytääkseen toimivan ratkaisun digitaalisen kulttuuriperinnön pitkäaikaissäilytykselle.”
- ”Tämä digitaalisen kulttuuriperinnön pitkäaikaissäilytyksen ratkaisu koskee myös museosektoria. Ratkaisun suunnittelutyö on jo käynnissä.”

Saatavuus ja käyttäjät

Säilytettävän digitaalisen materiaalin suuri määrä muodostaa merkittävän haasteen Norjan kansalliskirjastolle: kuinka voimme tarjota tämän materiaalin sekä tutkijoiden, opiskelijoiden että suuren yleisön käyttöön?

Kirjaston tärkeimpiä tehtäviä onkin taata kulttuuriperinnölle mahdollisimman laaja saatavuus esim. hakukoneiden kautta. Tämän vuoksi materiaalin levitystä ja hakumetodologian kehittämistä metatiedon ja hakukoneiden metodologian risteämiskohdissa oli ajateltava uudella tavalla. Koska olemme käsittäneet, että ihmiset käyttävät useita eri hakukoneita, blogeja ja sosiaalisia verkostoja, pyrimme olemaan läsnä ja näkyviä käyttäjillemme heille tutuissa digitaalisissa ympäristöissä, kuten Facebook- tai Flickr-palveluissa.

Tekijänoikeudet

Tärkein haaste on kuitenkin löytää toimivia tekijänoikeusratkaisuja. Neuvottelu oikeudenhaltijoiden kanssa on ratkaiseva kysymys. Mikä on paras tapa huolehtia käyttömaksuista?



KUVA: KJETIL IVERSEN/NORJAN KANSALLISKIRJASTO

Kulttuuriministeri Anniken Huitfeldt tutustuu sanomalehtien digitointiin kansalliskirjastossa.

Tällä hetkellä laajimmin Pohjoismaissa käytetty tekijänoikeusratkaisu on sopimuslisensoijärjestelmä. Kun digitaalinen käyttö mahdollistaa jokaisen oikeudenhaltijan töiden määrittelyn ja tarkkailun, nostaako tämä painetta siirtyä yksittäisiin käyttömaksuihin? Kuinka oikeudenhaltijat määrittellään? Kuinka pitkälle käytetään lisensointia pysyvien käyttö sopimusten sijaan? Onko mahdollista käyttää painettua materiaalia varten laadittuja sopimuksia myös digitaalisessa ympäristössä, vai tarvitaanko digitaalisia ratkaisuja varten uudet lähtökohdat? Voidaanko kirjojen saatavuutta esimerkiksi digitaalisten kansalliskirjastojen kautta pitää markkinointietuna ja siten tekijänä neuvotteluissa? Tulisiko kirjastojen käyttömaksut kustantaa julkisin varoin, vai luoko uusi tilanne lisää mahdollisuuksia kansalliskirjastojen maksullisille palveluille? Tilanne on toki erilainen muissa Euroopan maissa ja kansalliskirjastoissa ympäri maailmaa.

Kokemuksiemme mukaan pohjoismainen sopimuslisensoijärjestelmä on toimiva. Se helpottaa oikeudenhaltijoiden kanssa käytävien

neuvottelujen hallinnointia. On tärkeämpää, että resurssit riittävät käyttömaksuihin, kuin että niitä käytettäisiin oikeudenhaltijoiden kartoitukseen.

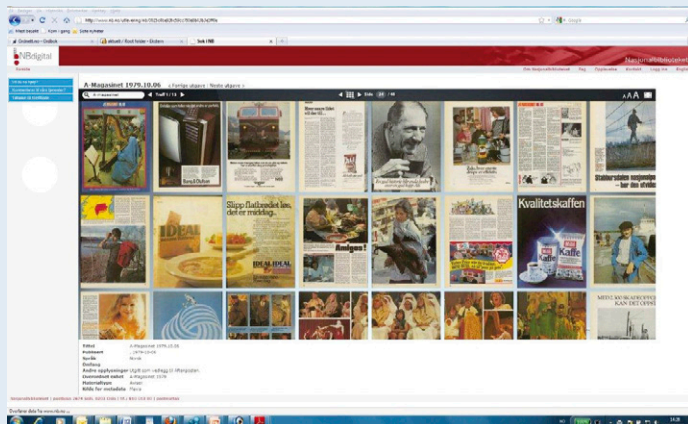
Digitaalisten sanomalehtien saatavuus

Norjan kansalliskirjasto neuvottelee jatkuvasti eri oikeudenhaltijoiden ja oikeudenhaltijaorganisaatioiden kanssa tarjotakseen käyttäjilleen uutta materiaalia.

Bokhylla.no-palvelun lisäksi tätä kuvastavat kirjaston sopimukset sanomalehtien kanssa.

Norjan kansalliskirjasto on tähän mennessä solminut neljän sanomalehden kanssa sopimuksen, jonka turvin materiaalia voidaan digitoida takautuvasti, digitoinnista aiheutuvat kustannukset voidaan jakaa, luovutettavat tiedostot saadaan digitaalisina ja kaikki norjalaiskirjastot voivat tarjota käyttäjilleen pääsyn sanomalehtien kokotekstimuotoisiin aineistoihin.

Pian käynnistettävä palvelu esittelee samalla myös kirjaston uuden digitaalisen käyttöliittymän.



Sanomalehdet esitetään erittäin korkeatasoisina talenteina, joita voidaan tarkastella yksityiskohtaisesti käyttämällä "lähennä"-toimintoa.

Vigdis Moe Skarstein on Norjan kansalliskirjaston ylikirjastonhoitaja.

Suomennos englannista: Kati Salo ja Emma Voutilainen

FAIFE —

tuore ote sananvapauskysymyksiin



”Felicitas publica” tai ”Hyvän hallinnon tuoma onni” (suom. Vesa Oittinen).
Kuva teoksesta Cesare Ripa, /Iconologia/. Roma: Cristoforo Tomasini 1645

Olen toiminut nyt pari vuotta IFLAn yhden ydintoiminnon eli Free Access to Information and Freedom of Expression -komitean (FAIFE) puheenjohtajana. FAIFE on ytimeltään kansainvälinen ryhmä, joka kantaa huolta kirjastoista, Internetistä ja sananvapaudesta ja seuraa periaatteessa tätä kenttää globaalisti. Kansainvälisen ryhmän vetäminen on haasteellista ja tavattoman antoisaa. Samassa kokouksessa voimme keskustella työelämän eettisistä periaatteista, Palestiinan kirjastoista, Venezuelan uudesta määritelmästä (kirjastot ja Internet ovat luksusta) tai miksi Library of Congress päätti sulkea WikiLeaks-linkin.

On mahdotonta vastata jokaiseen hätähuutoon, niitä on maailmassa joka päivälle. Systematiikan rakentaminen, asioiden priorisointi ja rakentava keskustelu ovat parhaita työkaluja, kun asioista on tehtävä ymmärrettäviä ja hallittavia.

Kaudellani FAIFE on rakentanut viestintänsä uudelleen. Kutsumme tätä ”FAIFE media planiksi”. Se koostuu seuraavista elementeistä:

- FAIFE Editorial on syvälinen yleiskatsaus siitä mitä FAIFEssä on tekeillä
- FAIFE sosiaalisessa mediassa: Facebook, Twitter, YouTube, Flickr, SlideShare palvelevat pikaviestinnässä ja henkilökohtaisten mielipiteiden jakamisessa
- FAIFEn kotisivut esittelevät pysyvää aineistoa (asiakirjoja, tapahtumakalenterin, raportteja, esityksiä)

Tämä ei vielä riitä. Koska lähes aina FAIFelta kysytään kannanottoa tai lausuntoa, olemme työstämässä uutta, vapaamuotoista välinettä ni-

meltä FAIFE Spotlight. Sen ei ole tarkoitus antaa lausuntoja tai tuomioita, vaan analysoida niitä keskusteluita, joita juuri nyt käydään. Olemme viime aikoina keskustelleet monista eri asioista mukaan lukien WikiLeaksista, manga-keräilijän tuomiosta Ruotsissa (manga-asiantuntija tuomittiin pedofiilisen aineiston hallussapidosta) sekä IFLAsta ja new age -aineistosta sen näyttelyissä.

FAIFE Spotlight on siis keskustelunavaus ja lähtökohta syvemmälle käsittelylle ja toimenpiteille. Kuten sanoin FAIFE ei ole tuomioistuin, vaan tiedonjakaja ja toiminnan aktivoija. FAIFE Spotlightit eivät myöskään ole IFLAn virallisia lausuntoja vaan aiheanalyyssejä. Otamme mielihyvin vastaan hyviä aiheita.

FAIFE on periaatteita, yhteydenpitoa, monitoringia ja arkista työtä. Valmistaudumme juuri kevään välikokoukseen Haagissa, jossa suunnittelemme jatkoa erinomaisesti vastaanotetulle Göteborgin IFLAn sessioille. Ne vetivät puoleensa satoja henkilöitä.

Olemme jo suunnitelleet otsikoita kuten ”Uljas uusi maailma – vielä kerran”, ”Kuka kontrolloi kontrolloijia?”, ”Ei-sallittu aineisto kirjastoissa”. Tarkoitus on käsitellä aktuelleja aiheita, antaa yleiskuva ja inspiroida kuulijoita. Olin kovin iloinen kuullessani, että Entressen kirjaston videojoulukalenteri sai innoituksensa Göteborgin istunnostamme. Tästä kuulemme vielä ja ajattelen, että Entressen innovaatio saa jatkoa ensi vuonna kansainvälisenä kalenterina.

□

<http://www.ifla.org/en/faife/spotlights>

Ylikirjastonhoitaja Kai Ekholm on myös FAIFEn puheenjohtaja
kai.ekholm@helsinki.fi

ASIAKAS ON AINA OIKEASSA – EIKÄ KYSYVÄ TIELTÄ EKSY:

Asiakastyytyväisyyskyselyt kehittämistyökaluna

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tärkeitä palveluiden kehittämisen apuvälineitä. Mutta mitä tehdä, jos kaikki kirjaston palvelut ovat asiakkaista tasaisen tärkeitä, eikä käyttäjien tyytyväisyydessä niihin ole myöskään suuria palveluiden välisiä eroja?

Kansalliskirjasto pyrkii säännöllisesti toistettavilla kyselyillä tuottamaan vertailuaineistoa, jonka avulla se voi seurata omien palveluidensa käytön kehitystrendejä sekä palveluiden kehittämistoimenpiteiden onnistumista. Maaliskuussa 2010 Kansalliskirjastossa lähdettiin vuoden 2008 tapaan kartoittamaan asiakaskirjastojen näkemyksiä Kansallisista kirjastoverkkopalveluista. Heiltä kysyttiin:

- kuinka hyvin asiakaskirjastojen työntekijät tuntevat Kansalliset kirjastoverkkopalvelut
- miten tärkeiksi palvelut koetaan
- kuinka tyytyväisiä käyttäjät ovat palveluihin
- millä tavoin asiakkaat mieluiten haluaisivat saada palveluista tietoa
- kuinka Kansalliskirjasto on onnistunut toiminnassaan sekä
- kuinka palveluja, viestintää ja kirjastoille tarjottavaa koulutusta tulisi vastaajien mielestä kehittää.

Kyselyn tarkoitus on antaa tietoa palveluiden kehittämistoimien suuntaamiseen: missä ovat suurimmat epäkohdat, tunnetaanko jotkut palvelut toisia huonommin ja mitä mieltä käyttäjät ovat kirjastoverkkopalveluiden toimintavoista kuten palvelun avoimuudesta, laadusta ja luotettavuudesta.

”Toimivat jo nykyisellään varsin hyvin”

Vuoden 2010 palvelukyselyyn vastasi 595 kirjastoammattilaista, eli hieman vähemmän kuin vuonna 2008. Puolet vastaajista työskentelee yleisissä kirjastoissa, runsas neljännes yliopistokirjastoissa, 13 prosenttia ammattikorkeakouluissa ja alle kymmenen prosenttia erikoiskirjastoissa.

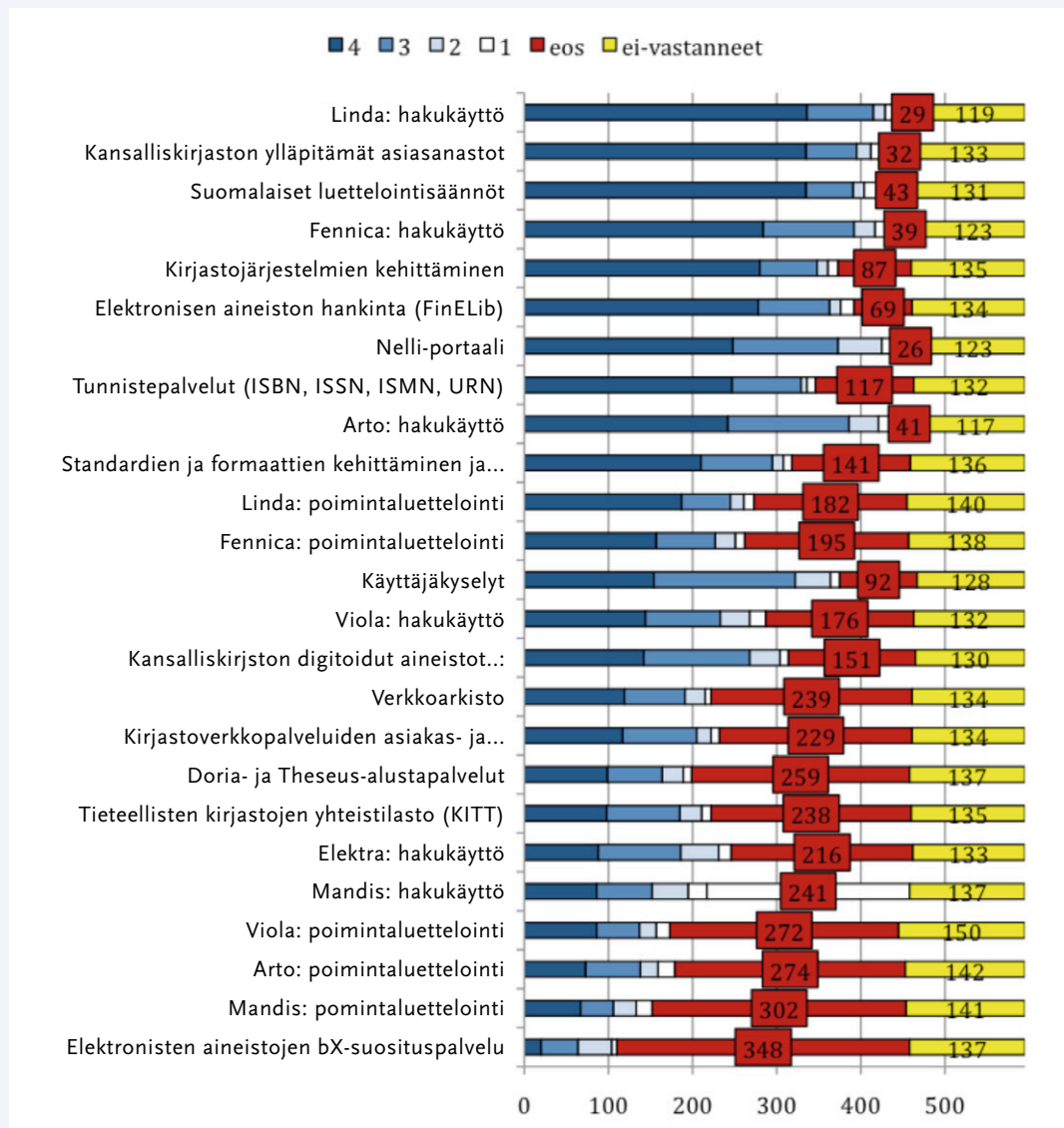
Vuonna 2010 kaikkien kirjastosektorien vastauksista ilmeni, kuten vuonna 2008, että Kansalliset kirjastoverkkopalvelut ovat vastaajille hyvin tärkeitä. Yhtä lukuun ottamatta,

kaikkien palvelujen tärkeyden keskiarvot sijoituivat tärkeän ja erittäin tärkeän väliin ja muutokset edelliseen kyselyyn olivat erittäin pieniä. Eri sektoreiden väliset erot olivat nekin varsin huomaamattomia.

Tärkeimpinä kirjastoissa pidettiin luettelointisääntöjä, asiasanastoja sekä kirjastojärjes-

telmien kehittämistä, tosin hyvin pienellä marginaalilla.

Lähes kaikki palvelut arvioitiin onnistuneemmiksi kuin vuonna 2008. Selkeää parannusta oli tapahtunut Tieteellisten kirjastojen yhteistilaston (KITT), kirjastoverkkopalveluiden asiakas- ja aineistotietokanta Haltin sekä



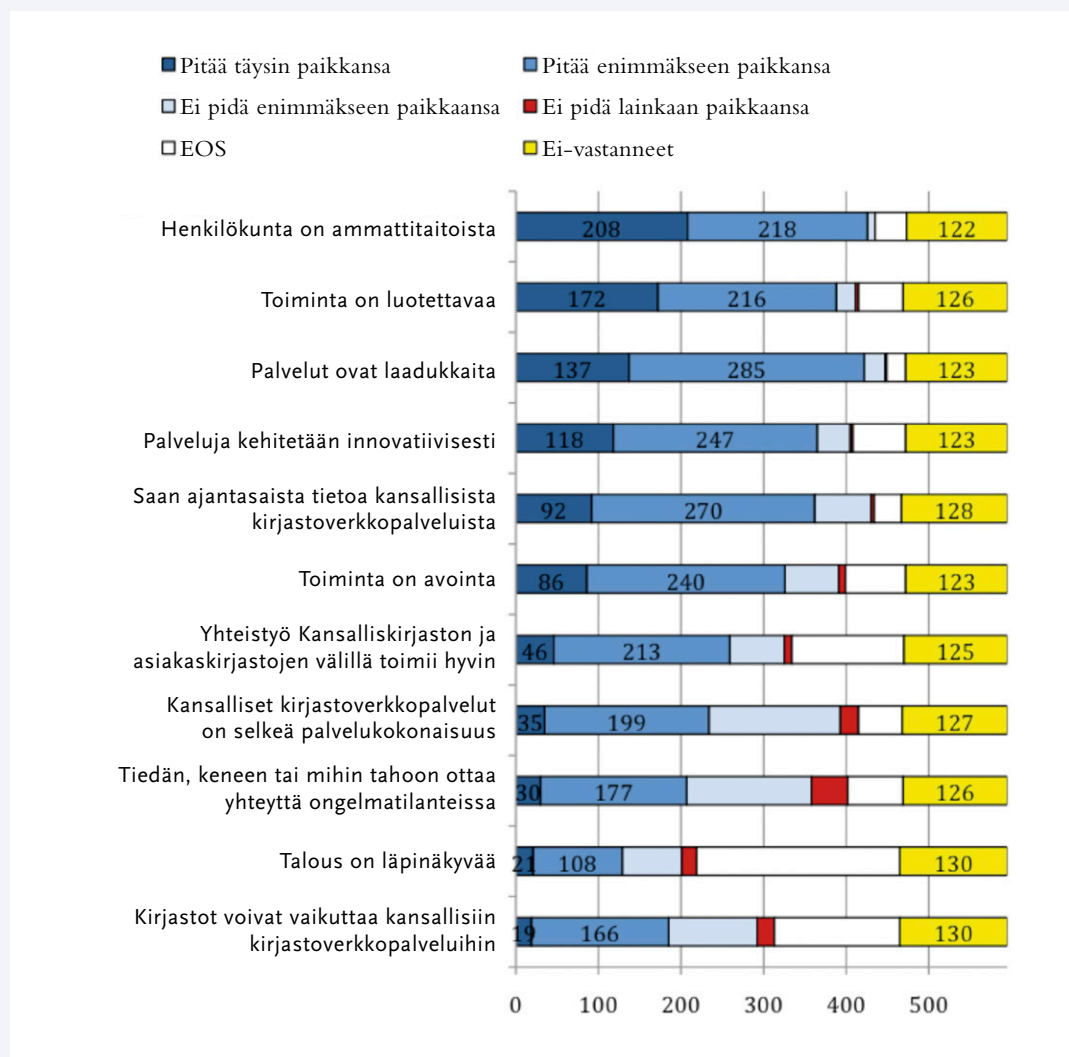
Eri vastausvaihtoehtojen jakaumat kaikkien kirjastosektoreiden osalta vuonna 2010. Palvelujen tärkeyttä arvioitiin asteikolla 1–4, jossa arvosana neljä vastasi erittäin tärkeää.

maakuntakirjastojen Mandis-palvelun haku-käytön kohdalla. Ilahduttavaa kyllä, nämä olivat juuri niitä palveluita, jotka edellisen kyselyn perusteella valikoituivat kehittämiskohteiksi.

"Kenttä mukaan kehittämään"

Yksimielisimpiä vastaajat olivat henkilökunnan ammattitaitoisuudesta, kuten edellisessä kyselyssä. 72 % kaikista kyselyyn vastanneista

piti väittämää täysin tai enimmäkseen paikkansapitävänä, eikä kukaan ollut asiasta täysin eri mieltä. Useimmat vastaajat olivat yhtä mieltä myös toiminnan luotettavuudesta (65 %), palveluiden laadukkuudesta (71 %) sekä niiden innovatiivisesta kehittämisestä (61 %). Avoimessa palautteessa toivottiin kuitenkin enemmän yhteistyötä – palvelujen kehittämistä yhdessä kirjastokentän kanssa.



Kaikkien kirjastosektoreiden vastausten jakauma (vastausten lukumäärät)

39 % vastaajista piti epäselvänä sitä, kehen tai mihin ongelmatilanteissa tulisi ottaa yhteyttä. Myöskään kirjastoverkkopalveluiden edustuksellinen ohjausjärjestelmä ei ollut tuttu kaikille, koska harva uskoi täysin kirjastojen vaikutusmahdollisuuksiin palveluiden kehittämisessä.

”Uutta pitää totta kai kehittää, mutta voisiko keskittyä myös nykyisten palvelujen kehittämiseen?”

Kehittämiskohteiksi valittiin viisi kokonaisuutta edellisen kyselyn tulosten perusteella: asiakasliittymä, kansallinen yhteisluettelo, Halti-tietokannan ja KITT:in kehittäminen sekä viestintä ja koulutus.

Näistä erityisesti Haltin ja KITT:in kohdalla asiakkaiden arviot paranivat ja kuilu-arvot tärkeyden ja onnistumisen välillä kapenivat merkittävästi. Yhteisluettelohanke laajeni vielä vuoden 2010 puolella ja KDK-asiakasliittymän pilotointi aloitettiin. Myös viestintää ja koulutustoimintaa kehitettiin kuluneiden kahden vuoden aikana: etäosallistumis-mahdollisuuksia tilaisuuksiin on lisätty ja kirjastoverkkopalveluiden viestintäsuunnitelman mukaisesti on kehitetty vuorovaikutuksellista verkkoviestintää

ottamalla käyttöön uusia wiki-alueita. Tätä työtä jatketaan edelleen.

Vuoden 2010 kyselyn tuloksiin perustuvat kehittämistoimenpiteet on kirjattu kirjastoverkkopalveluiden toimintasuunnitelmaan vuodelle 2011 ja niiden toteutumista seurataan Kansalliskirjastossa ja kirjastoverkon kanssa yhdessä säännöllisesti.

Kyselyn perusteella on selvää, että edelleen on kiinnitettävä huomiota KITT:iin ja kirjastojärjestelmien kehittämiseen. Myös Lindan poimintaluettelointi ja vakioaiheet koulutus ja viestintä vaativat kehittämistä. Kirjastoverkkopalveluiden palvelukokonaisuutta ja ohjausjärjestelmää kehitetään tulevien vuosien aikana, mikä osaltaan helpottaa palautteen antamisen, vaikutuskanavien tuntemuksen ja viestinnän pullonkaloja. □

Päivi Jokitalo toimii suunnittelijana Kansalliskirjastossa.

Raportti palvelukyselyn tuloksista on luettavissa osoitteessa <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/palvelukysely2010tulokset.html>

Artikkelin väliotsikot ovat lainauksia palvelukyselyn avoimesta palautteesta.



LEHTILUUKKU.FI

Lehdet digitaalisina näköisversioina www.lehtiluukku.fi

Kansalliskirjasto-lehti luettavissa ilmaiseksi Lehtiluukussa.

Mikä ihmeen LibQUAL?

Turun yliopiston kirjasto toteutti kansainvälisen LibQUAL-asiakastyytyväisyyskyselyn keväällä 2010.



Asiakaspalvelua Turun yliopiston tieteenalakirjasto Anthropoksen oikeustieteen yksikössä.

Miksi asiakastyytyväisyyskysely?

LibQUAL-kyselystä oli aiempaa kokemusta Turun kauppakorkeakoulussa, joka teki sen ensimmäisen kerran vuonna 2008, tuolloin yhteistyössä EBSLG:n, eurooppalaisten kauppakorkeakoulujen kirjastojen jäsenkonsortion kanssa. Asiakas-kyselyn tarpeellisuuteen vaikuttivat muutokset sekä kirjastojen tilanteessa että niiden toimintaympäristössä: Turun yliopiston ja Turun kauppakorkeakoulun yhdistyessä vuoden 2010 alusta myös niiden kirjastot yhdistyivät.

Kirjastotoiminnan kehittämisen tarve Turun yliopiston piirissä oli noussut esiin jo aiemmin, erityisesti pääjohtaja Jussi Nuortevan Turun korkeakoulukirjastojen kehittämistä koskevassa

Opetusministeriön selvityksessä.¹ Uuden kirjastolaitoksen valmistelu tuli rehtorin vuonna 2009 tätä tarkoitusta varten asettaman työryhmän tehtäväksi. Työryhmässä, samoin kuin yliopiston ja kirjaston johdossa, oltiin yksimielisiä, että keskeinen edellytys onnistuneelle kehittämistyölle on mahdollisimman laaja-alainen tieto siitä, millaisia ajatuksia ja näkemyksiä asiakkaila on kirjaston tarjoamista palveluista.

Kauppakorkeakoulun hyvät kokemukset LibQUAL-kyselystä ja sen soveltamisesta² kannustivat valitsemaan juuri tämän kyselyn toteutettavaksi uuden Turun yliopiston laajuudessa. Turun yliopistossa asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia on siten lähtökohtaisesti haluttu hyödyntää paitsi toimintojen parantamisessa myös strategisella tasolla, kirjasto-organisaation kehittämisessä.

Mikä on LibQUAL?

LibQUAL on yhdysvaltalaisen kirjastokonsortion ARL:n (Association of Research Libraries)

ylläpitämä standardoitu asiakastyytyväisyyskysely, joka on kehitetty nimenomaan kirjastojen tarpeisiin. Se perustuu liikeyritysten markkinointitutkimuksissa yleiseen SERVQUAL-malliin. Tämän Zeithamlin, Berryn ja Parasuramanin 1980-luvulla kehittämän mittariston avulla tutkitaan palvelun laatua asiakkaan odotusten ja havaintojen kautta.

Molemmat kyselyt perustuvat nk. kuilu-malliin, jossa palvelun laatu määritellään kuiluna asiakkaan havaintojen ja odotusten välillä. Malli tarjoaa kirjastolle havainnollisen keinon

nähdä mihin palveluihin käyttäjät ovat tyytyväisiä ja missä puolestaan odotukset ovat kaukana havainnoista. Merkittävä on myös suhde käyttäjän palvelulle määrittelemän alimman hyväksyttävissä

olevan tason ja odotetun tason välillä. Se kertoo palvelun tärkeydestä käyttäjälle.

Kolme ydinaluetta

LibQUAL-asiakastyytyväisyyskysely rakentuu kolmen ydinalueen ympärille. Ydinalueita ovat palvelun vaikuttavuus, aineistojen hallinta sekä kirjasto paikkana. Jokainen ydinalue sisältää useita aihealueeseen liittyviä tarkempia kysymyksiä. Vastaajan on jokaisen kysymyksen kohdalla määriteltävä skaalalla 1–9 mikä on hänen toivomansa taso, havaitsemansa taso ja alin hyväksymänsä taso sen palvelun suhteen, jota kysymys mittaa.

Kyselyn perusversiossa on kaikkiaan 22 kysymystä ja sitä on pidetty melko pitkänä ja vastaajalle raskaana. Kyselystä onkin muokattu myös kevennetty versio, joka tarjoaa kirjastolle vastaavan tiedon asiakkaiden mielipiteistä. Turun yliopiston kirjasto otti keväällä 2010 käyttöön ”lite-version” LibQUAL-kyselystä,



Turun yliopiston pääkirjasto.

jossa jokaiselle osallistujalle arvotaan kaikilta ydinalueilta vastattavaksi kolme kysymystä. Pisteutettävien kysymysten lisäksi myös avoimen, kirjallisen palautteen antaminen on mahdollista.

Mahdollisuus kansainväliseen vertailuun

Säännöllisesti toteutettuna kysely antaa tietoa mm. siitä, ovatko tehdyt parannukset vaikuttaneet asiakastytyväisyyteen. Parhaimmillaan seuranta johtaa kirjastossa toimintamalliin, jossa hyvät toimintatavat vahvistuvat. Tietoa saadaan yhtälailla jo tunnistetuista kuin uusista kehittämiskohteista ja niiden merkityksen mahdollisesta vaihtelevuudesta pitemmällä aikajanelalla. Kysely tuottaa kaikilta ydinalueilta arvokasta tilastotietoa, joka mahdollistaa oman organisaation asiakastytyväisyyskehityksen seurannan lisäksi kansainvälisen vertailtavuuden kaikkien

LibQUAL-kyselyn toteuttaneiden kirjastojen kesken. Turun kauppakorkeakoulun kirjasto on verrannut tuloksiaan muihin pohjoismaisiin kauppakorkeakouluihin. Turun yliopistolla on nyt kiinnostava tehtävä valita maailmalta uudelle organisaatiolle parhaiten sopivat vertailu- ja benchmarking-kirjastot.

Miten kysely toteutettiin?

LibQUAL-kyselyyn oli mahdollista vastata Turun yliopistossa maaliskuussa 2010 (1-21.3). Kirjasto lähetti sähköpostitse osallistumiskutsun opiskelijoille ja henkilökunnalle sekä muille kirjaston aktiivisille käyttäjille. Kyselyyn vastattiin www-lomakkeella, joka sijaitsi ARL:n palvelimella Yhdysvalloissa. Kyselylomake oli saatavilla sekä suomeksi että englanniksi. Myös markkinointi- ja mainosmateriaalit tuotettiin kaksikielisinä. Kyselyn valmistelua

ja toteuttamista koordinoi kirjastoon perustettu oma LibQUAL-työryhmä, jossa oli edustajia lähes jokaisesta kirjastoyksiköstä. Kyselyä markkinoitiin näytävästi kaikissa kirjastoyksiköissä, kirjaston ja yliopiston verkkosivuilta, yliopiston sisäisessä intrassa ja viikkopostissa sekä LibQUAL-kyselyä varten perustetulla Facebook-tilillä. Vastauksia saatiin yhteensä 4747. Verrattaessa kaikkien vastanneiden määrää lähteneiden kutsujen määrään, vastausprosentti oli 15 %. Tarkempi, vain yliopistoyhteisön huomioiva, vastausprosentti oli 21 %.

Tuloksien esittely vastaajaryhmittäin

LibQUAL-asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset esitetään analysoituina tuloskirjassa (LibQUAL Result Book), jonka ARL toimittaa kyselyyn osallistujille. Tuloskirjassa vastaukset on koottu organisaatiokohtaiseksi kokonaisuudeksi ja niitä tarkastellaan koko kirjaston tasolla. Tulokset esitetään jokaisen demografisen ryhmän (maisteriopiskelijat, jatko-opiskelijat, assistentit, professorit jne.) osalta havainnollisina tutkakuvina.

Tutkakuvissa jokainen ydinalue on esitetty niin, että erot alimman mahdollisen hyväksyttävissä olevan tason, havaitun tason ja toivotun tason välillä piirtyvät esiin. On hyödyllistä, että tutkakuvissa vastaajien näkemykset esitetään vastaajaryhmittäin; näin saadaan esiin asiakasryhmien väliset erot jokaisella ydinalueella. Esimerkiksi Turun yliopiston kirjastossa tyytymättömyys tarjolla oleviin sähköisiin aineistoihin oli huomattavan suuri jatkotutkijoiden ja professoreiden keskuudessa. Maisteriopiskelijat olivat jatkotutkijoita ja professoreita tyytyväisempiä, joskin myös heillä kuilu odotetun ja havaitun tason välillä oli suuri.

Henkilökunta palautetta pohtimassa

Kuten vuonna 2008, kirjasto teki myös vuonna 2010 hyödyllistä yhteistyötä Turun yliopiston kauppakorkeakoulun markkinoinnin oppiaineen kanssa, jonne LibQUAL-kyselystä on taas syntymässä pro gradu. Kirjaston ja graduopiskelijan yhteistyönä toteutettiin muun muassa ARL:n tasoa tarkemmat, tieteenalakohtaiset tutkakuvat. Tavoitteena oli saada esiin, onko tieteenalojen välillä eroja esimerkiksi aineistojen käytössä ja tyytyväisyydessä aineistotarjontaan.

Tieteenalakohtaisia tutkakuvia sekä kirjastoyksiköiden saamaa avointa palautetta käsiteltiin yksikkökohtaisissa henkilökunnan työpajoissa. Kirjastoyksiköt pohtivat työpa-

joissa saamaansa palautetta sekä tunnistivat välittömiä parannuskohteita ja niitä, jotka vaativat esim. linjaratkaisuja kirjaston johdolta. Kyselyssä annettiin runsaasti

myös avointa, sanallista palautetta. Osaan avoimesta palautteesta vastattiin heti kirjaston verkkosivuilla ja Facebookissa. Varsinkin avoimessa palautteessa asiakkaat ottivat kantaa muun muassa kirjaston rakenteeseen ja toivat esiin näkemyksiä tieteenala- tai kampuskirjastojen tarpeellisuudesta.

Kirjaston yhteistä tuloskirjaa, yksikkökohtaisia tutkakuvia sekä avointa palautetta käsiteltiin koko henkilökunnan yhteisessä koulutuspäivässä, jossa yksiköt esittelivät toisilleen saamaansa palautetta, tunnistamia kehittämiskohteita ja valitsemiaan keinoja. Päivän aikana tuloksia tarkasteltiin myös koko kirjaston tasolla ja käynnistettiin mm. pohdinta kirjaston ydintuotteesta.

**Turun yliopiston kirjastossa
tyytymättömyys tarjolla oleviin sähköisiin
aineistoihin oli huomattavan suuri
jatkotutkijoiden ja professoreiden
keskuudessa.**



Turun yliopisto
University of Turku

WANTED



LibQUAL+

palautetta



Vaikuta

– osallistu kirjaston asiakastytyväisyyskyselyyn!

Osa LibQUAL-kyselyn julisteesta.

Turun yliopiston kirjasto ja toinen kyselyn Suomessa toteuttanut kirjasto, Aalto-yliopiston kirjasto, ovat jo pitkään tehneet yhteistyötä niin kyselyyn valmistautumises- sa kuin tulosten analysoinnissa ja vertailussa. Kyselyn jo aiemmin toteuttaneiden Töölön kampuskirjaston ja Turun yliopiston kauppa- korkeakoulun kirjastoyksikön saamia vasta- uksia ja palautteita verrattiin keskenään, myös aikajana huomioiden.

Yksiköiden kehittämisestä strategisiin päätöksiin

LibQUAL-kyselyn tutkakuvien paljastamat ke- hittämisskohteet ja asiakkaiden antama avoin palaute vaativat useissa kohdin palveluiden ja palvelukonseptin kokonaisvaltaista pohdintaa. Toimivaksi tavaksi osoittautui erottaa ja ryhmi-

tellä palautteesta yksikkökohtaisesti erityyppiset kehittämiskohteet.

Yhden ryhmän muodostivat asiakkaiden huomioidut epäkohdista, jotka ovat konkreettisia ja välittömin toimenpitein korjattavissa (esim. lukusalin lämpötila, palautuslaatikoiden sijain- ti). Jotkut tulokset puolestaan vaativat yksikkö- jen omien sisäisten työprosessien ja menettely- tapojen tarkastelua. Tällaisia olivat esimerkiksi tilattujen kirjojen toimitusnopeuteen liittyvät palautteet. Oman ryhmänsä muodostivat ko- ko kirjaston tasolla tehtävä kehittämistyö ja toimintatapojen parantaminen. Koko kirjastoa koskevia linjakysymyksiä olivat mm. toiveet nykyistä yhtenäisemmistä toimintatavoista ja maksuista eri kirjastoyksikköjen välillä. Kirjasto otti palautteen huomioon toteuttaessaan laina- us- ja maksukäytäntöjen yhtenäistämisen syk- syllä 2010.

Toistamalla kyselyä säännöllisesti kirjasto kerää palvelujaan koskevaa vertailutietoa, jonka avulla sen on mahdollista kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti.

Tutkakuvista ja avoimista palautteista nousi esiin myös paljon strategisen tason asioita, jotka edellyttävät valintoja ja linjauksia kirjastolta ja yliopistolta. Ne liittyvät mm. tietoaineistojen tarjontaan, palveluprofilin kehittämiseen ja uusien kirjastoysiköiden muodostamiseen. Kaikki nämä näkemykset antavat omalta osaltaan tärkeää tietoa uuden organisaation rakentamiseen.

Kyselytulokset palveluja parantamassa

Yhtä tärkeää kuin asiakaspalutteen kerääminen ja analysointi on myös kyselyn tulosten perusteella päätettyjen kehittämistoimenpiteiden toteuttaminen, niistä tiedottaminen asiakaille ja niiden vaikutuksien seuranta. Kyselytulosten soveltamisesta palvelujen parantamiseen kerrotaan mm. Turun yliopiston kirjaston verkkosivuilla, jossa on asialle oma linkkinsä ("Mitä tapahtuu – seuraa kirjaston palvelujen kehittämistä"). Asiakastyytyväisyyskyselyä on käsitelty myös kirjastolaitoksen valmisteluryhmässä, missä sen tulokset huomioitiin valmisteltaessa kirjaston uutta organisaatorakennetta. Tie-

teenalakohtaisista tuloksista on keskusteltu mm. kirjastonjohtajan tiedekuntakierroksilla.

Tärkeää vuoropuhelua

Asiakastyytyväisyyskysely on osa kirjaston laadun kehittämistä. Tarkoitus on, että se on jatkossakin yksi vuoropuhelun kanava kirjaston ja sen asiakkaiden välillä. Toistamalla kyselyä säännöllisesti kirjasto kerää palvelujaan koskevaa vertailutietoa, jonka avulla sen on mahdollista kehittää toimintaansa asiakaslähtöisesti. Vertaamalla itseään kansainvälisesti kiinnostaviin kirjastoihin se saa tietoa siitä, missä se kansainvälisessä katsannossa on onnistunut ja missä on kehittämistarpeita. Kansainvälisissä vertailuissa mielenkiintoinen havainnoinnin kohde on myös asiakkaiden odotustasojen eroavaisuudet. Ne kertovat kirjastolle jotakin tärkeää sen omasta toimintaympäristöstä.

LibQUAL-kyselyn soveltajina koemme olevamme vasta alussa. Voimme kuitenkin sanoa, että monipuolisuutensa ansiosta se on sopinut hyvin asiakaspalutteen kanavaksi toimintajaan ja organisaatiotaan uudistavaan kirjastoon. Turun yliopiston kirjasto aloittaa uudella organisaatorakenteella tänä vuonna. On mielenkiintoista nähdä, millaista palautetta siitä saamme vuoden 2012 asiakastyytyväisyyskyselyssä. □

Ulla Nygrén on Turun yliopiston kirjaston johtaja ja Kaisu Kesonen kirjaston suunnittelija.

¹ Nuorteva, Jussi. *Turun korkeakoulujen kirjasto- ja tietopalveluiden kehittäminen*. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä, 2008:7. Helsinki: Yliopistopaino.

² Minna Muikun Turun kauppakorkeakoulun LibQUAL-kyselyä koskeva markkinoinnin pro-gadutyö valmistui vuonna 2010: *Hyvä kirjasto: Palvelun laatu, asiakastyytyväisyys ja asiakkaan kokemat oppimisvaikeudet yliopistokirjastossa*. Pro-gradu-tutkielma. Turku: Turun yliopiston kauppakorkeakoulu.

Kyselyn soveltamista käsitellään myös Ulla Hakalan ja Ulla Nygrénin artikkelissa "Customer satisfaction and the strategic role of university libraries". *International Journal of Consumer Studies*, vol. 34, Iss. 2, March 2010 ja Ulla Nygrénin artikkelissa "Asiakastyytyväisyyskysely yliopistokirjaston kehittämisen ja strategisen suunnittelun välineenä: LibQUAL Turun kauppakorkeakoulussa". Teoksessa *Johtamishaasteena muutos: kirjasto akateemisessa yhteisössä*. 2009. Toim. Maija-Leena Huotari & Anne Lehto. Tampere: Tampere University Press.

Palvelukysely osana ohjaamassa Varastokirjaston toimintaa

Varastokirjasto osallistui keväällä 2010 ensimmäisen kerran omalla itsenäisellä osiollaan Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalveluiden hallinnoimaan asiakaspalautekyselyyn. Entistä tehokkaammat keinot hankkia palautetta toiminnan kehittämisen avuksi ovat olleet agendalla jo pitkään. Jatkossa asiakaskirjastoille suunnataan kysely systemaattisesti joka toinen vuosi. Ensimmäisen kyselyn tulosten perusteella kirjastot ovat olleet erittäin tyytyväisiä Varastokirjaston palveluihin. Asteikolla 1–4 (jossa 4 on paras), palvelut saivat keskiarvopisteet 3,6.

Kysely johtamisen ja kehittämisen apuna

Asiakaskyselystä saatua palautetta analysoitiin johtamisen eri tasoilla. Ensin Varastokirjaston johtoryhmä ruoti sitä tahollaan. Pian tulosten valmistumisen jälkeen ne esiteltiin myös kirjastosektoreiden edustajista koostuvalle johtokunnalle, joka muun muassa velvoitti kirjastoa kiinnittämään erityistä huomiota heikoimmat

pisteet saaneisiin osa-alueisiin. Tämän seurauksena tuleviksi vuosiksi tehtyyn toiminta- ja taloussuunnitelmaan voitiin sisällyttää asiakkailta saadusta palautteesta nousseita asioita.

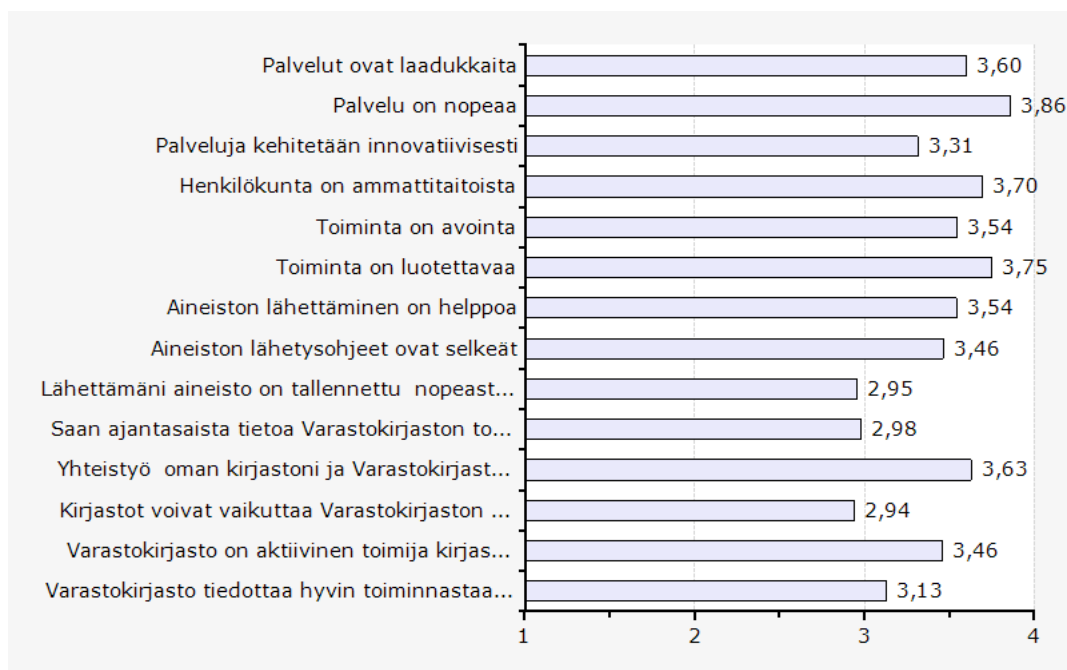
Korkeimmat pisteet kyselyssä saatiin palveluiden nopeudesta, henkilökunnan ammattitaidosta ja toiminnan luotettavuudesta. Niistä asioista pyrimme jatkossakin pitämään kiinni, jotta palvelut säilyvät korkeatasoisina ja asiakkaita tyydyttävinä.



Varastokirjasto.

Kuinka seuraavat väittämät kuvaavat Varastokirjaston palveluja

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



Lähde: Kansalliskirjasto ja Analytica; Yhteenveto Palvelukysely 2010.

Palautetta käsittelymäärien supistumisesta

Asiakaskirjastojen kannalta keskeisimmät kehittämistoiveet kohdistuivat aineiston käsittelyyn. Käsittelyyn kuluva aika kirjastot pitivät liian pitkänä. Käsittelyrästien synty johtuu suurelta osin paljon kritiikkiä saaneesta valtion tuottavuusohjelmasta. Tuottavuusohjelman tarkoituksena on aineistoa luetteloivan henkilökunnan määrän vähentäminen tuntuvasti. Myös kansalliset tietokantaratkaisut ovat osaltaan vaikuttaneet käsittelymäärien supistumiseen. Seuraavan toiminta- ja taloussuunnitelmakauden 2012-2015 aikana aineiston käsittelymäärät pyritään saamaan lähelle vastaanotetun aineiston määrää. Ongelmaksi jää kuitenkin edelleen tuottavuusohjelma, jonka mukaan vuoteen 2015 mennessä tulee vähentää vielä yksi henkilötövuosi.

si. Tilanteen korjaaminen kirjastojen toivomalle tasolle on siis enemmän kuin haasteellista.

Tiedottamisen tarve

Palvelukyselyn vastauksissa toivottiin myös tehokkaampaa tiedottamista Varastokirjaston palveluista sekä asiakaskirjastojen parempaa mahdollisuutta osallistua palveluiden kehittämiseen. Jatkossa säännöllisesti järjestettävä palvelukysely on kirjastoille yksi väylä tuoda esille kehittämistarpeita. Toki palautetta otetaan mielihyvin vastaan muutenkin. Avainasemassa eri kirjastosektoreiden toiveiden esiin saamisessa on Varastokirjaston johtokunta. Johtokuntaan on valittu edustajat kaikilta kirjastosektoreilta, jotta kentän ääni pääsisi kuuluville kaikessa laajuudessaan – palveleehan Varasto-



Kun painetun aineiston käyttöikä lyhenee, paineet sen varastoinnille lisääntyvät.

kirjasto tasapuolisesti kaikkia Suomen kirjastoja. Myös asiakasviestintää pyritään tehostamaan jatkossa entisestään.

Riittääkö tila?

Jotta Varastokirjaston palvelujen laatu pysyisi korkeana myös tulevaisuudessa, se vaatii toimintaa rahoittavan tahon, Opetus- ja kulttuuriministeriön, riittävää panostusta, jotta palveluita pystytään kehittämään edelleen. Keskeisiä asioita ovat muun muassa tulevat tilaratkaisut. Kirjastoverkossa tapahtuvat muutokset, keskeisimpinä niistä kirjastojen yhdistymiset, asettavat paineita Varastokirjaston tilojen riittävyydelle. Mielenkiinnolla odotamme millainen vaikutus lähivuosien aikana ilmeisesti toteutuvalla Varastokirjaston ja Kansalliskirjaston yhdistymisellä on kirjastoille suunnattuihin palveluihin. Saavutetaanko sulautumisella tavoiteltuja synergiaetuja ja palveluiden laadun kohentumista ja niitä rahoittajan kannalta tuiki keskeisiä asioita – säästöjä.

Haasteena kaukopalvelun kehittäminen

Sinänsä Varastokirjaston toimintakonsepti ei välttämättä kaipaa isoja muutoksia. Painetun aineis-

ton kustantamisen määrä kasvaa jatkuvasti ja sitä tarvitaan edelleen kaikissa kirjastoissa. Sen aktiivisen käyttöön jatkuvasti lyhentyessä, paineet poistoille ja tehokkaalle varastoinnille kasvavat entisestään. Kaukopalvelun kehittäminen – aineistojen välittäminen mahdollisuuksien mukaan suoraan loppukäyttäjille – on tulevaisuuden keskeisiä haasteita. Uusien asiakaskäyttöisten kaukopalveluohjelmistojen käyttöönotot kasvattanevat kaukopalvelutoimintaa entisestään. Kansainvälistä yhteistyötä pyritään kehittämään edelleen, jotta ympäri maapalloa sijaitseva tieteellisesti arvokas digitoimaton aineisto olisi vapaasti saatavissa myös kaikkien suomalaisten käyttöön.

Palvelukysely antaa osaltaan arvokasta palautetta siitä, mihin on oltu tyytyväisiä ja mihin suuntaan palveluja tulisi kehittää. Vuoden 2010 kysely oli Varastokirjaston osalta ensimmäinen lajissaan. Tulevina vuosina toteutettavista kyselyistä saamme vertailutietoa siitä, kuinka hyvin olemme pystyneet edistämään asiakaskirjastojemme tyytyväisyyttä palveluiden laatuun. □

Kari Paakkinen työskentelee Varastokirjaston luetteloinnissa ja toimii Varastokirjaston tiedotuslehden päätoimittajana. Ari Kotonen on Varastokirjaston toimistopäällikkö.

”Vihdoinkin järkevä kysely!”

Kirjastojen kansallinen asiakaskysely kirjastojen käyttäjille toteutettiin keväällä 2010 toista kertaa Kansalliskirjaston koordinoimana. Kyselyyn saatiin yli 31 000 vastausta. Sen avulla ammattikorkeakoulujen, yliopistojen, tutkimuslaitosten ja kuntien kirjastot voivat vertailla asiakkaidensa antamia arvioita verrokkikirjastojen lukuihin sekä kahden vuoden takaiseen tilanteeseen. Näin on tehty muun muassa Lahden kaupunginkirjastossa ja Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa, joissa molemmissa asiakaspalautetta kerätään ja hyödynnetään systemaattisesti ja säännöllisesti.

”Olen valmis luopumaan melkein mistä tahansa, mutta en kirjastopalveluista!”

Lahden kaupunginkirjastossa on päivitetty vuonna 2006 valmistunutta strategiaa. Henkilöstö on työstänyt asiaa strategiatyöpajoissa ja kirjaston asiakkailla on ollut mahdollisuus tehdä ehdotuksia ja esittää kommentteja kirjaston palvelutoiminnan tulevaisuudesta muun muassa Facebookissa. Kehittämisessä hyödynnetään myös käyttäjäkyselyiden tuloksia, jotka ovat lisäksi olleet tukena ja tausta-aineistona kaupungin palveluverkkoselvityksessä.

Kirjastossa kirjataan ja luokitellaan järjestelmällisesti kaikki asiakaspalautte, myös asiakaspalvelutilanteissa spontaanisti annettu. Palautetta arvioidaan jatkuvasti ja se kootaan vuosittain asiakaspalautetilinpäätöksessä, jossa analysoi-

daan toiminnan tuloksia ja asetetaan kehittämistavoitteet seuraavalle vuodelle.

Kirjastotoimen apulaisjohtaja Jari Tyrväinen tuntee kansallisen käyttäjäkyselyn taustat ja sisällöt hyvin. Ennen siirtymistään Lahteen Tyrväinen toimi Pirkanmaan ammattikorkeakoulun kirjastossa ja oli yksi käyttäjäkyselyn alkuperäisistä kehittäjistä. Ammattikorkeakoulusektorilla kysely toistettiinkin lähes samassa muodossa jo neljättä kertaa.

Tyrväisen aiempi kokemus kyselyn käytöstä ja merkityksestä vauhditti varmasti sen markkinointia, sillä Lahdessa saatiin ennätysmäärä vastauksia. Yli 1600 käyttäjää kertoi mielipiteensä kirjaston palveluista ja niiden merkityksestä. Saatua vapaamuotoinen palaute kohdistettiin palvelun osa-alueisiin ja luokiteltiin myönteisiin ja kriittisiin kommentteihin sekä kehittämisehdotuksiin.



Lahden lähikirjastoja kiitettiin kodikkuudesta ja viihtyvyydestä. Kuva Launeen Kirjastosta.

Tuloksista selvisi, että Lahden kaupungin kirjaston palveluihin kokonaisuudessaan olttiin varsin tyytyväisiä (keskiarvo 4,37 asteikolla 1–5). Palvelut ovat luonteva osa käyttäjien elämää. Myös kirjaston tiloja pidettiin tarkoituksenmukaisina.

Vastaajat arvostivat eniten henkilökunnan osaamista ja halukkuutta tarjota henkilökohdaista palvelua. Erityisesti lähikirjastoja kiitettiin kodikkaasta viihtyvyydestä sekä palvelujen saatavuudesta ja esteettömyydestä, kuin myös asioinnin helppoudesta ja joustavuudesta. Lähikirjastojen säilyttämistä puoltavilla lukuisilla kommentteilla oli varmasti oma vaikutuksensa siihen, ettei Lahden lähikirjastoverkon supistaminen näillä näkymin etene.

Kirjasto otti kehittämiskohteina tarkasteluun ne palvelun osa-alueet, jotka saivat avoimessa palautteessa eniten negatiivisia kom-

mentteja ja jäivät alle keskiarvon 4.2 (asteikolla 1–5, jossa 5 paras arvio). Vastaajat toivoivat muun muassa aukioloaikojen lisäämistä erityisesti viikonloppuisin. Lahdessa laajennetaankin tänä vuonna pääkirjaston sunnuntai-avoinnaloa.

Kehittämiskohteita ovat myös tiedottamisen terävöittäminen sekä lainattavan aineiston riittävyyden ja ajantasaisuuden parantaminen. Samaan aikaan kirjastossa pyritään profiloimaan palveluja ja laatimaan määritellyille asiakassegmenteille kohdennetut palvelukonseptit. Näitä tavoitteita tukevat kyselytulosten perusteella käyttöön otetut teemoitettujen esittelyhyllysten lisääminen sekä tapahtumien, näyttelyjen ja esittelyjen markkinointi paitsi kirjastossa myös sosiaalisessa mediassa. Suosituimman aineiston lyhyemmät laina-ajat helpottavat aineiston saatavuutta. Lisäksi pyritään saamaan



Turun ammattikorkeakoulun Linnankadun toimipisteen kirjasto.

asiakkaiden oma ääni paremmin kuuluville lukijoiden suositteluhuyllyissä ja -listoilla.

”Kiitokset ovat paikallaan koko henkilökunnalle”

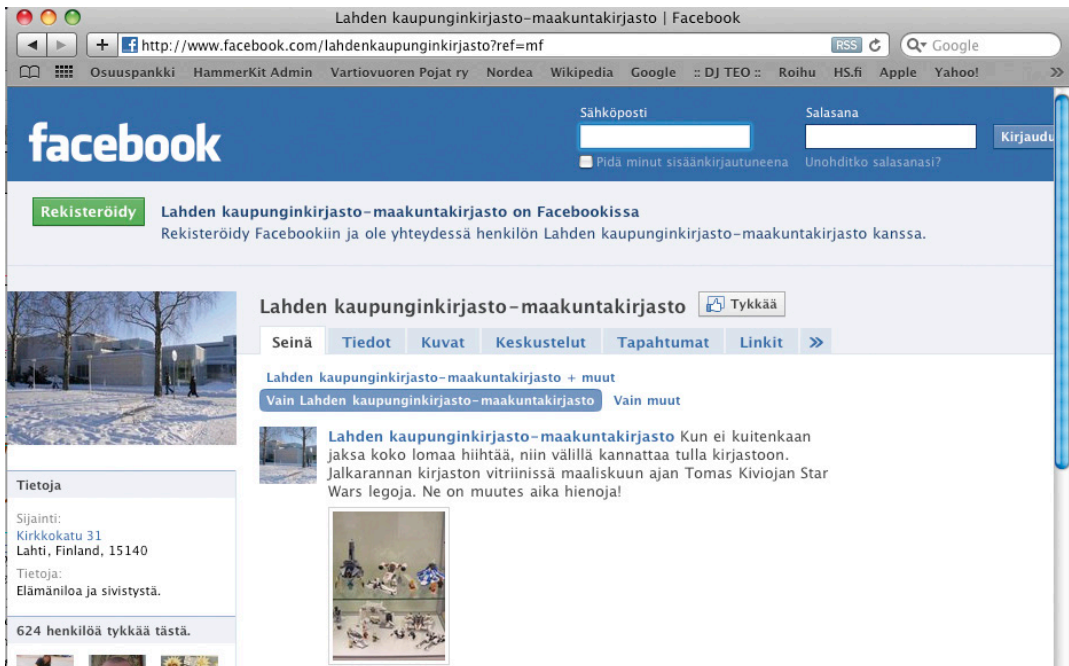
Turun ammattikorkeakoulun kirjastossa asiakaspalautetta on kerätty pitkään paitsi säännöllisellä käyttäjäkyselyllä myös osana korkeakoulun opiskelijabarometriä, kertoo kirjastonjohtaja Marja Anttonen. Laadunvarmistuksessa hyödynnetään myös jatkuvasti kerättävää muuta asiakaspalautetta ja tilastotietoja.

Neljä kierrosta kansallista käyttäjäkyselyä on tuottanut tuloksia kehittämistyössä, mikä myös Korkeakoulujen arviointineuvoston auditoinnissa pantiin merkille. Siinä todettiin, että

kirjasto nousi positiivisena poikkeuksena esille palautetiedon systemaattisuudessa ja tuotetun tiedon hyödyntämisessä, sillä palautetiedolla nähtiin selkeästi olleen vaikutusta toimintojen kehittämiseen.

Käyttäjäkyselyissä on käynyt ilmi lainattavan aineiston ja aukioloaikojen riittämättömyys sekä elektronisten palveluiden vaikeakäyttöisyys. Kiitosta puolestaan on tullut palveluista kokonaisuudessaan sekä asiakaspalvelusta ja henkilökunnan ohjaustaidoista, aivan kuten Lahden kaupunginkirjastossakin.

Myös osa kehittämistoimenpiteistä on samansuuntaisia Turussa ja Lahdessa, vaikka eri kirjastosektoreista onkin kyse. Kolme vuotta sitten Turussa otettiin käyttöön henkilökunnan myöhästymismaksut ja perustettiin lyhytlaina-



Facebookin kautta Lahden kaupunginkirjaston asiakkaat saivat tehdä ehdotuksia kirjastopalvelujen tulevaisuudesta.

kokoelma, kertoo Anttonen. Näillä pyrittiin nopeuttamaan aineiston kiertoa ja parantamaan saatavuutta. Kyselyn tulokset ovat tarjonneet myös arvokasta taustatietoa kirjaston tavoite- ja budjettineuvotteluissa.

Vaikka sekä opiskelijabarometrissä että kansallisessa kyselyssä e-palveluista tulee edelleen kritiikkiä, asiakkaiden arviot ovat viimeisten viiden vuoden aikana parantuneet. Toimintasuunnitelmaan on säännöllisesti kirjattu muun muassa Nellin käytettävyyttä parantavia toimenpiteitä kuten alakohtaisten pikahakuryhmien perustaminen.

Kirjaston prosessien arvioinnissa sovelletaan sekä tilastollisia että käyttäjäkyselyn ja opiskelijabarometrin tuloksiin perustuvia mittareita. Kun kirjastossa arvioidaan tiedonhakuprosessia, yhtenä mittarina toimii tiedonhakutoimeksiantojen määrä, joka on saatavissa korkeakoulukirjastojen yhteistilastosta. Toisena

mittarina toimii asiakaskyselyn väittämä ”henkilökunta osaa ohjata tiedonhaussa”, jonka osalta tarkastellaan asiakkaiden arvioiman tärkeyden ja onnistumisen välistä kuiluvaroa ja sen mahdollisia muutoksia.

Sekä Lahdessa että Turussa kansallisen käyttäjäkyselyn tulokset toimivat osana palvelujen arviointia ja kehittämistä. Yhteistä kirjastoille on myös kokonaisvaltainen, suunnitelmallinen ja järjestelmällinen palautteen kerääminen, mikä mahdollistaa pitkäjänteisen ja jatkuvan palvelujen kehitystyön asiakkaan parhaaksi. □

Päivi Jokitalo toimii suunnittelijana Kansalliskirjastossa.

Väliotsikot ovat lainauksia Lahden kaupunginkirjaston ja Turun ammattikorkeakoulun kirjaston saamasta avoimesta palautteesta kansallisessa käyttäjäkyselyssä



KUVA KARI TIMONEN

ASIAKASHAASTATTELUSSA

Jaakko Tahkokallio (FM)

Keskiajantutkija, Helsingin Yliopisto

Millainen kirjasto tämä on keskiajan tutkijalle?

Erittäin tärkeä. Kansalliskirjasto on koko maan ainoa humanistisiin aloihin erikoistunut tutkimuskirjasto ja oikeastaan ainoa Suomessa, jossa voi tehdä keskiajan ja antiikin tutkimusta. Kirjaston kokoelmat ovat muodostuneet 1800-luvun alkupuolelta lähtien, joten tutkijalle täällä on paljon arvokasta lähdeaineistoa. Voisi sanoa, että olen ”kasvanut” täällä tutkijaksi, joten henkilökohtaisella tasollakin tämä on minulle merkittävä paikka.

Olet erikoistunut Englannin ja Ranskan keskiajan tutkimukseen. Miten se onnistuu Suomen Kansalliskirjastossa?

Kansalliskirjasto on ollut olemassa siitä lähtien, kun historian tieteellinen tutkimus alkoi 1800-luvulla. Silloin sai alkunsa tärkeän lähdekirjallisuuden kansainvälinen julkaisutoiminta, joten tärkeimmät sarjat hankittiin myös tänne. Eli kirjaston aineistokokonaisuudet antavat aivan hyvät edellytykset muiden maiden ja kulttuurien keskiajan tutkimukselle. Alan tutkimushan on aina ollut kansainvälistä – meille nykypäivänä tuttuja maantieteellisiä rajoja ei ollut keskiajalla.

Aineisto sähköistyy hurjaa vauhtia. Mitä toiveita sinulla on digitaalisen kirjaston suhteen?

Toivoisin, ettei yksin panostettaisi vain kokoelmien digitoimiseen! Totta kai humanististen aineiden tutkimus on hyötynyt digitaalisista lähdejulkaisuista ja erityisesti kansainvälisistä artikkelitietokannoista, mutta

painetulla sanalla on yhä erittäin tärkeä asema. Humanistisia väitöskirjoja julkaistaan nyt enemmän monografioina kuin koskaan.

Toinen toiveeni olisi se, että ammattitaitoiseen hankintaan satsattaisiin. Nykykirjastonhoitajan täytyy olla hyvin kärryillä siitä, mitkä tietokannat ovat tärkeitä ja mitkä eivät.

Ja eihän kaikkea ole digitoitu, eikä koskaan voida digitoida. Syntyy helposti tunne siitä, että kaikki on saatavilla verkossa – sillä riskillä, että vanha, vain printtimuodossa oleva tieto hukkuu ja katoaa.

Miten vertaisit meitä muiden kansalliskirjastojen kanssa esim. aineiston hankinnan näkökulmasta?

Sanoisin, että pohjoismaisista kirjastoista Kungliga Biblioteket on ollut edelläkävijä. Tietystikin, mitä vanhempi valtio sitä vanhempi kirjasto ja sitä enemmän materiaalia on kertynyt vuosien saatossa. Jos suhteutetaan siihen, että olemme pieni – ja nuori – maa niin Kansalliskirjasto on varmaankin verrattavissa Osloon.

Millaisena näet Kansalliskirjaston tulevaisuuden?

Kansalliskirjaston tulisi mieltää kansainvälinen tehtävänsä: se on merkittävä eurooppalaisen historian tutkimuskeskus. Kirjastosta puhutaan paljon suomalaisen kulttuuriperinnön vaalijana, mutta täytyy muistaa, että minkään maan historia ei ole syntynyt tyhjiössä vaan vuorovaikutuksessa muiden maiden kanssa – kaikki muistanevat, että suomalaisen kansallisromantiikan suuret taiteilijat opiskelivat Pariisissa ja vaikkapa Eino Leino käänsi Dantea. Täällä tapahtuva tutkimus ja kirjaston aineisto ovat osa maailmankulttuuria ja Kansalliskirjaston tulisi visiossaan vaalia tätä tosiasiaa.

Mikä on ollut kiehtovin löytösi kirjastosta?

Suurinta löytämisen riemua olen tuntenut, kun lueteloidessani Monrepos-kokoelman aineistoa silmiini osui 1700-luvun käsikirjoitus Venetsiasta. Se sisälsi Giorgio Baffon, venetsialaisen aatelismiehen, runoutta ja hupaisaa kyllä, vielä pornografista sellaista.

Tämänkaltainen runous oli aikakauden aatelispiireissä varsin tavallista, mutta todellinen löytö se oli, sillä käsikirjoituksen olemassaolosta ei ollut tätä ennen tietoaakaan! □

Haastattelu: SUVI KINGSLEY

PÄÄTOIMITTAJAN ESITTELY

Suvi Kingsley (MA)

Kuka olet?

Olen Kansalliskirjaston uusi tiedottaja ja Kansalliskirjasto-lehden uusi päätoimittaja.

15 vuoden ulkomailla viihtymisen jälkeen olen nyt palannut Suomeen, innokkaana tarttumaan uusiin haasteisiin ja mahdollisuuksiin, joita tämä työ varmasti heittää eteeni.

Seikkailunhaluisena ylioppilaana muutin kotikaupungistani Hämeenlinnasta Lontooseen aupairiksi, aikeenani jäädä vain muutamaksi kuukaudeksi ja tulla sitten takaisin opiskelemaan kulttuurihistoriaa. Mutta toisin kävi ja tieni johtikin Englannin etelä-rannikolle aurinkoiseen Brightonin, Sussexin Yliopistoon opiskelemaan englannin kirjallisuutta, ranskan kieltä ja Eurooppa-opintoja. Tutkintoni aikana asuin myös vuoden päivät Erasmus-opiskelijana Montpellierissä, Etelä-Ranskassa. Opiskelin Ranskan historiaa, kulttuuria ja taidetta – ja totta kai nautin Välimeren hiekkarannoista, loputtoman sinisestä taivaasta ja hyvästä ruoasta! Brightonin jälkeen muutin Lontooseen töihin.

Näin monien mutkien kautta olen siis kotiutunut taas Suomeen.

Työtaustasi?

Yksi ensimmäisistä työpaikoistani kandin tutkintoni jälkeen oli Lontoossa sijaitseva John Keats-museo, jossa hoidin tiedottamiseen, näyttelytyöhön, hallintoon ja yleisöopastukseen liittyviä tehtäviä. Se innoitti opiskelemaan museologian maisteriksi University College Londonin arkeologian laitoksella – mahtava vuosi, jonka aikana sain tutustua esimerkiksi British Museumin saloihin harjoittelijana.

Tuoreena maisterina sain työpaikan Lontoon Tiedemuseolta poliittisena tiedottajana, hoitaen suhteita

Iso-Britannian Kulttuuriministeriöön. Työni ehdoton, ja yllättävin, kohokohta oli se, kun sain tavata itsensä Kuningatar Elisabet II:n – pienikokoinen rouva, mutta rautainen kädenpuristus!

Tiedemuseolta siirryin mediatiedottajaksi British Libraryyn. Kiireinen, mutta antoisa rooli, jossa pääsin mukaan kaikkeen mitä talossa tapahtui; aina Brittien kansalaisoikeuksista kertovan näyttelyn viestinnän suunnittelusta, maailman vanhimmaksi raamatuksi kutsutun, Codex Sinaiticuksen, digitointiprojektista tiedottamiseen asti.

Kokemuksen siivittämänä siirryin hyväntekeväisyysjärjestöpuolelle, Iso-Britannian kansanterveysjärjestöön, luomaan organisaatiolle viestintäfunktiota ja toimittamaan sekä uudistamaan heidän jäsenlehteään.

Miten aiot kehittää lehteä?

Kansalliskirjasto-lehti on monipuolinen ja kauniisti toteutettu julkaisu. Tälle pohjalle haluan rakentaa, hyödyntäen ainutlaatuista kuvamateriaaliaamme ja kirjastosta löytyvien aiheiden ja

näkökulmien rikasta valikoimaa. On etuoikeus saada työskennellä osaavien ja intohimolla työtään tekevien ihmisten kanssa, tutustua Suomen ja maailman kulttuuriperinnön aarteisiin sekä nähdä miten kirjasto-toiminta kehittyi teknologisten innovaatioiden myötä. Näitä tarinoita haluan korostaa lehdessämme. Myös kansainvälinen näkökulma kirjastomaailmaan on kiinnostava ja silmiäavaava ja haluan nostaa sitä esille lehden sivuilla.

Mitä teet työsi ulkopuolella?

Kun on asunut pitkään muualla, Suomen luonto ja ilmasto tuntuvat hyvinkin eksoottisilta. Lähtiessäni Lontoosta, kevään ensimmäiset narsissit ja krookukset jo värjivät puistoja, kun taas täällä oli vastassa metri lunta ja paukkupakkaset. Tällä hetkellä otan siis talvesta kaiken irti ja käytän vapaa-aikani luonnosta ja liikunnasta nauttimiseen. Puhumattakaan saunomisesta ulkoilun jälkeen, se vasta on herkkua! □



KUVA: KARI TIMONEN

V. A. Koskenniemen poliittiset matkasauvat

V. A. Koskenniemen merkkivuosi päättyi varsin laimean keskustelun jälkeen. Moni odotti analyttisempaa keskustelua Koskenniemen poliittisista valinnoista ja vastuista. Olisiko Koskenniemi läpivalaistava paremmin ennen kuin hänet jätetään kirjallisuuden mausoleumiin?

Kirjailija ja valta on kiehtova yhdistelmä, jota soisi käsiteltävän enemmän. Poliitikko on mestareiden huumetta, joka jättää vahvimmat henkiin. Historian heiluriovista tulvii takkinsa kääntäneitä ja taustansa unoh-taneita poliitikkoja. Joskus myös kirjailijoita.

Kaipasin kovasti V. A. Koskenniemen juhla-vuoden aikana syvällistä keskustelua myös tämän poliittisuudesta. Petyin pahasti. Vain pari artikke-lia, joiden näkemykset jäivät yksin. Eikö Kosken-niemi herätä enää intohimoja?

Mualla Euroopassa näin näkyvästi kansal-lissosialismiin liitetyn kirjailijan mainetta olisi ollut turha yrittää palauttaa. Professori Martti Häikiön kirjoittama elämänkerta *V. A. Kosken-niemi. Suomalainen klassikko 1–2* (2010) tuntuu neutraloivan Koskenniemen poliittisen ristiret-ken ja tässäkö se olikin?

Häikiön ansiokas analyysi kannattaa lukea, niidenkin, jotka eivät Koskenniemeen tikul-la koskisi. Häikiö tuo Koskenniemen Saksa-suhteeseen paljon kiinnostavia sävyjä. Tämän ja

Maila Talvion vanhasaksalaisuuden korostami-nen on perusteltua, joskaan ei uutta. Koskennie-men Saksa-suhde oli julkikuvaa sävykkäämpi, mutta ei neutraali. Se oli mielestäni ihan aitoa ja vilpitöntä, vaikkakin vanhasaksalaista, mutta erinomaisesti päivitettyinä.

Uraansa julkisesti rakentanut kirjailija ei pyydä hautarauhaa. Koskenniemen Hitlerin *Taisteluni*–teoksen arvostelu ”Kappale nyky-hetken maailmanhistoriaa” *Uudessa Suomessa* 16.3.1941 ei jätä paljon arvailujen varaan. Jät-tiarvostelu on taitettu kahdelle sivulle ja kym-menelle palstalle. Kuka tahansa päätyisi tämän luettuaan yksimielisesti toteamaan, että Kosken-niemen ja Hitlerin ajattelulla ei ollut kerrassaan eroa. Tosin olen kuullut, että kyseistä artikkelia on kiitetty taiten tehdyksi, siinäähän Koskennie-mi ei suoranaisesti asetu Hitlerin kannalle, vaan osoittaa vain vaikuttuneisuuttaan ja antaa kirjan resonoida ajatuksissaan.

Minusta tuo arvostelu on aina ollut kolkkoa luettavaa ja siinä Koskenniemi nielee maistele-

matta Hitlerin ja Alfred Rosenbergin historiallis-myyttisen keitoksen. Koskenniemi korostaa, miten Hitlerin voimapolitiikka kumpuaa Saksan historiallisesta oikeutuksesta. Kaikki *Taisteluni*-kirjan ajatukset näyttävät resonoivan syvälle Koskenniemen maailmankuvaan. Jokainen voi lukea arvostelun ja ratkaista, miten perusteellisesti Koskenniemi myi sielunsa paholaiselle. Arvostelu on tosin yhtä sekava kuin sen kohdekin.

Tämä ei ole ainoa aihetodiste. Koskenniemen 1942 johtamaa Weimarin kokousta on pidetty hänen poliittisena konfirmaationaan. Harvalle kirjailijalle suodaan tällainen kunnia. On toki muistettava, että suomalainen kirjallisuus oli vientituote ja delegaatioon osallistuivat myös Maila Talvio, Mika Waltari, Viljo Kajava, Yrjö Soini, Örnulf Tigerstedt ja Tito Colliander.

Waltari heitti tarinan mukaan juudasrahat ikkunasta osoittaakseen, ettei ollut ostettavissa. Nuo matkarahat Koskenniemi hänelle sittemmin lainasi, ja miesten välille oli jo muodostunut arvostava mentorisuhde. Waltariakin oli halutessaan poliittinen kirjailija, joka teki 1930-luvulla tilaustyönä vastakirjan Haanpälle, polemikoi ulkomaisen kirjallisuuden käännösboikotin puolesta, käänsi Horst Wesselin, julkaisi *Nauticus*-nimimerkillä teoksen *Totuus Virosta, Latviasta ja Liettuasta*, ja kirjoitti kipakan *Neuvostovakoilun varjossa*. Jälkimmäiset valvontakomissio kielsi ja ne poistettiin kaikista yleisistä kirjastoista. Waltariin me kaikki suhtaudumme lempeämmin, hän oli vain pahuksen hyvä kirjoittaja ja tottahan nuo *Nauticus*en sanat ovat vielä tänäänkin ajankohtaisia.

Saksa vietti kirjailijoita laajemminkin Heikki Asunnasta, Viljo Kajavasta, Otto Manninesta ja Väinö Nuortevasta (Olli) Toivo Pekkaaseen ja T. Vaaskiveen. He antoivat monien ohella suostumuksensa Euroopan kirjailijaliiton Suomen maakohtaiseen jäsenyyteen kesällä 1942.

Emme kaipaa kirjailijoiden totuuskomissiota, jossa näitä Weimarin-listoja arvioitaisiin, eivätkä Maila Talvio, Mika Waltari, Viljo Kaja-



V. A. Koskenniemi

va, Yrjö Soini, Örnulf Tigerstedt ja Tito Colliander tarvitse rehabilitointia. Kirjailijoilla on taipumus järjestäytyä myös poliittisesti, demokratiassa kun eletään. Jälkiviisaus on hölmöjen harrastus.

Koskenniemen edustaessa kansallissosialistien hovivieraana Suomea, kriittinen kirjailijakunta, Arvo Turtiainen, Raoul Palmgren ja Elvi Sinervo, istui vankilassa. Sinervo kirjoitti teoksensa *Pilvet* salaa vessapaperille. Euroopan kriittistä älymystöä teloitettiin yliopistojen pihoiille ja liberaalejakin kirjailijoita passitettiin keskitysleireille. Kirjaroviot paloivat Saksassa ja Puolan kansalliskirjallisuus onnistuttiin tuhoamaan miltei kokonaan.

Miten syvälle yksittäisen kirjailijan vastuu valinnoista lopulta ulottuu? Thomas von Vegesack kuvaa tätä intellektuellien ikuista on-

gelmaa hienossa teoksessaan *Tankens aristokrater eller pennans betjänar: de intellektuella 1898-1968* (1986). Erityisen palalta näyttää, kun suhde muuttuu hovivieraasta hyväksikäytetyksi narriksi.

Kirjallisuuden ja politiikan suhteissa näyt-
täytyy luonnollisesti inhimillisyyden koko kirjo. Kirjailija voi pysyvästi myydä nahkansa paholai-
selle, olla hetken politiikan lavastusten viettä-
nä, käydä myötäjuoksijasta ja tukijasta muiden
joukossa, olla utelias, uteliaan kriittinen, epäile-
väinen, petyttyään kääntää takkinsa, kääntää tak-
kinsa taktisesti, kiistää, valehdella, vaihtaa aatetta. Historian ovista on tullut ulos jokaista lajia.

Tästä syystä Koskenniemen neutralointi ja
maineenpalautus vastuuntuntoiseksi kansainvä-
liseksi kirjailijaksi ja moniarvoiseksi aikalaisk-

si ei ole mielestäni uskottava. Poliittiset leimat
ovat luihin tatuoituja. Kukaan ei voi välttää
ajatuksenjuoksulta: jos Hitler olisi voittanut,
missä Koskenniemi olisi sen jälkeen ollut.

Valta maistuu, mutta jokainen puraisee
sitä itse.

□

Kansalliskirjaston ylikirjastonhoitaja Kai Ekholm
on kirjoittanut useita teoksia sensuurista ja sa-
nanvapaudesta ja väitöskirjassaan *Kielletyt kirjat
1944-1946* (2000) tutkinut valvontakomission to-
teuttamia sodanjälkeisiä kirjapoistoja, mm. Kos-
kenniemen teosten.

Ekholm on kirjastojen kansainvälisen sananvapaus-
toimikunnan FAIFEn puheenjohtaja.

KUVA: SISKU VUORIKARI



**Kansalliskirjaston Tieteiden yö -tapahtumassa 13.1. lähdettiin liikkeelle arjen arvoituksesta suomalaisissa sar-
jakuvissa. Sen jälkeen ohjelma eteni Tiedekirjaraatiin, Hämmäläis-Osakunnan Laulajien konserttiin ja "musiikkipai-
niin", jossa väiteltiin aiheesta "Musiikillinen kokemus: tunnettako?". Kuvassa "painin" väittelijät säveltäjät Aulis
Sallinen ja Tapani Lämsä sekä "mattotuomarin" roolissa toimittaja Minna Lindgren. Väittelyn jälkeen Puhallinkvin-
tetti Colori kajautti komeat sävelet Kupolitalin korkeuksiin.**

Cultural unity and diversity of the Baltic Sea Region



KUVA: VEIKKO SOMERPURO

Erikoiskirjastonhoitaja Sirkka Havu esittelee symposiumin osallistujille ja kirjaston ystäville Kansalliskirjaston kokoelmissa olevia Radziwillien suvun kirjastoon kuuluneita teoksia.

Kolmisenkymmentä kirjastoalan edustajaa seitsemästä Itämeren alueen maasta koontui lokakuussa 2010 Kansalliskirjastoon keskustelemaan Itämeren alueen kirjallisesta kulttuuriperinnöstä ja jakamaan kokemuksiaan sen säilyttämisestä ja saattamisesta digitaalisessa muodossa kaikkien ulottuville.

Bibliotheca Baltican 10. symposiumissa käsiteltiin alueen kirjallista kulttuuria eri näkökulmista. Jānis Krēslinš, Sirkka Havu, Laila Österlund ja Nikolai Nikolajev käsitelivät puheenvuoroissaan kirjojen, kirjakokoelmien ja kokonaisten kirjastojen liikkeitä ja kohtaloita historian eri vaiheissa ja tilanteissa. Useisiin vanhoihin kirjastoihin on kertynyt yksittäisiä teoksia ja kokoelmia, joiden juuret ovat josain muualla Itämeren alueella. Bibliotheca Baltican tavoitteena on edistää sellaisia digitoitihankkeita, jotka yhdistäisivät tällaisia aikoinaan hajalleen joutuneita kokoelmia.

Kirjallisuuden näkökulmasta Itämeren aluetta tarkasteli Klaus-Jürgen Liedtke, joka pohti kielellisiä, historiallisia ja poliittisia rajoja, jotka ovat vaikuttaneet ja vaikuttavat yhä siihen, millaisena näemme Itämeren alueen. Onko olemassa Itämeren kirjallisuutta vai onko vain eri maiden kansalliskirjallisuuksia? Liedtken johtamassa Baltic Sea Library -hankkeessa rakennetaan kirjallisuuden portaalia, joka johdattaa katsomaan Itämeren kulttuurien välisenä kirjallisena teemana. Erillisyden vaalimisen sijasta tulisi huomata keskinäiset yhteydet ja kulttuurien vuorovaikutus. □

Lisää symposiumin annista: <http://baltica.lnb.lv/newsletter-online/>

Keskustelua kirjastopalvelujen tulevaisuudesta kirjastoverkkopäivillä

Runsaat neljäsataa kirjastoammattilaista kokoontui kolmen päivän ajaksi Kansalliskirjaston järjestämille Kirjastoverkkopäiville Helsinkiin 27.–29.10.2010. Verkon välityksellä yhteistä ohjelmaa seurasi lisäksi reilut sata etäosallistujaa ympäri Suomea omilta työposteiltään.

Kolmipäiväinen koko kirjastoalan toimijat kokoava tilaisuus oli tässä muodossa ensimmäinen laatuaan: siinä yhdistyivät aiemmin erilliset Triangelipäivät, Linda-päivä ja kirjastoverkkopäivä. Kaikille yhteisessä osuudessa pohdittiin paitsi Kansalliskirjaston kirjastoverkkopalveluiden tarjoamia palveluita myös e-kirjojen nykyisyyttä ja kehitysnäkymiä sekä kirjastojärjestelmien, kansallisen yhteisluettelon ja luetteloinnin

tulevaisuutta. Terveiset maailmalta toivat Ole Holm Tanskan kansalliskirjastosta sekä Ex Libris -yrityksen Axel Kaschte.

Koska osallistujat tulivat kaikilta kirjastosektoreilta, tarjolla oli rinnakkaisohjelmaa, jossa keski-tyttiin muun muassa asiakaskyselyiden tulosten hyödyntämiseen kehittämistyössä. Suosittuja olivat myös sessiot avoimesta lähdekoodista kirjastoissa, Kansallisesta digitaalisesta kirjastosta sekä kirjastotalalla tärkeistä standardeista. □

Kirjastoverkkopäivien esityksiin voi tutustua osoitteessa <http://www.kansalliskirjasto.fi/kirjastoala/koordinointi/esityksiä.html>

Kansalliskirjastolle uusia verkkoaineistoja

Kansalliskirjasto hankki vuonna 2010 monia uusia verkkoaineistoja, käsikirjoista ja bibliografioista, lähdejulkaisuihin ja lehtiarkistoihin.

Ne ovat kirjaston kaikkien paikallisasiakkaiden käytettävissä Helsingin yliopiston Nelli-portaalin kautta. Yliopiston opiskelijoilla, tutkijoilla, opetus- ja muulla henkilökunnalla on myös mahdollisuus aineistojen etäkäyttöön.

Uusia aineistoja latinisteille

Bibliotheca Teubneriana Latina (BTL) Online tarjoaa tutkijoiden käyttöön laajan latinankielisten tekstien kokoelman. Tietokanta sisältää paitsi aiemmin cd-tietokantana tuotetun *BTL 4* -aineiston myös painettuna ilmestyneen *Bibliotheca Scriptorum Graecorum et Romanorum Teubneriana* -sarjan editiot latinankielisen kirjallisuuden osalta

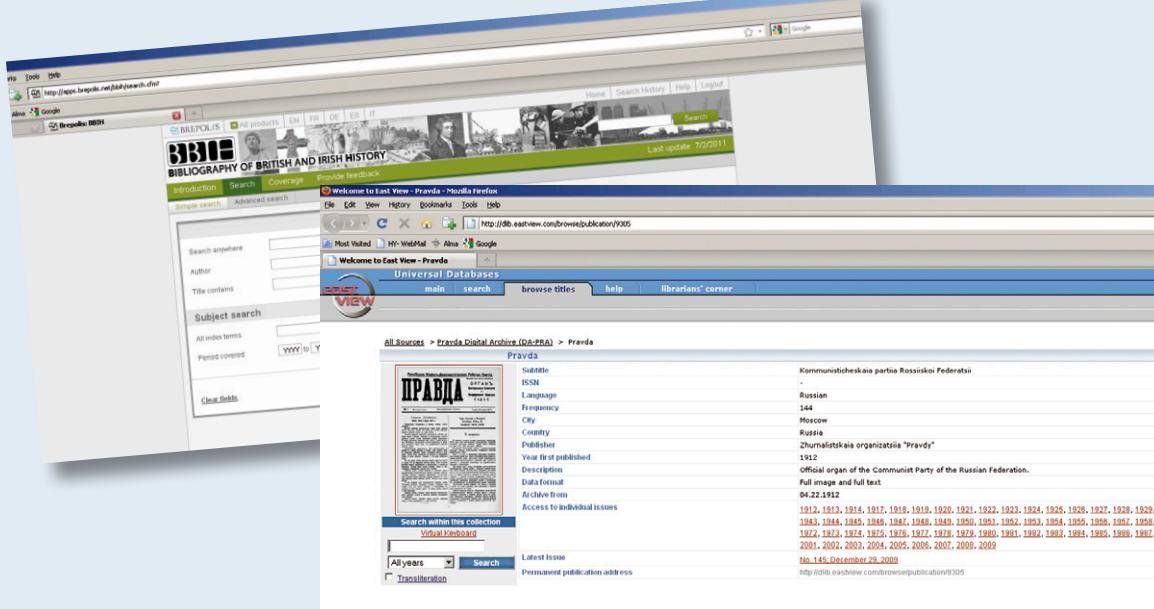
vuoteen 2008 saakka. *BTL Online* täydentyy vuosittain.

Thesaurus linguae Latinae online (TLL) on laaja vuosittain täydentyvä latinan kielen sanakirja/tesaurus, joka perustuu aiemmin painettuna ilmestyneeseen tesaurukseen.

Yhteinen käyttöliittymä mahdollistaa *Thesaurus linguae Latinae online (TLL)* -tesauruksen asiansanojen ja *Bibliotheca Teubneriana Latina (BTL)* yhteishaun.

E-kirjoja

Yhdessä Helsingin yliopiston kirjaston kanssa Kansalliskirjasto hankki vuoden 2011 alusta käytettäväksi *Oxford Scholarship Online, Classical Studies Online* -kirjapaketin, joka sisältää lähes 200 teosta klassillisten kielten ja antiikintutkimuksen alalta.



Teologeille ja uskontotieteilijöille

Religion Past and Present (RPP) on yksi kattavimmista evankelis-luterilaisen teologian ja uskontotieteen käsikirjoista. Teos edustaa uusinta tutkimusta ja käsittää 15 000 artikkelia sekä teologian ja uskontotieteen aloilta että poikkitieteellisestä näkökulmasta.

RPP online on saksalaisen *Religion in Geschichte und Gegenwart*, 4. Aufl. (RGG) -hakuteoksen englanninkielinen käännös.

Brittein saarten historiaa ja tutkimusta käsitteleviä aineistoja

Bibliography of British and Irish History Online (BBIH) on laaja Iso-Britannian ja Irlannin historiankirjoituksen viitetietokanta. Se perustuu aiemmin The Royal Historical Societyn painettuna tuottamaan bibliografiaan *The Royal Historical Society Bibliography of British and Irish History*, mutta sisältää lisäksi myös projektien *The London's Past Online* ja *Irish History Online* tuottamat bibliografiat. Osassa viitteitä on linkkejä muiden kirjastojen online-luetteloihin ja saatavissa oleviin kokoteksteihin.

Index to theses -palvelu sisältää irlantilais-ten ja englantilaisten väitöskirjojen ja muiden

opinnäytteiden tiivistelmiä ja kokotekstejä.

Ulkomaisia sanomalehtiarkistoja

Helsingin yliopiston kirjaston hankkima *ProQuest Historical Newspapers Online* -tietokanta sisältää 25 sanomalehteä (yli 22 miljoonaa digitoitua sivua) 1700-luvulta lähtien:

- *The New York Times* (1851–2006) with Index (1851–1993)
- *Washington Post* (1877–1993)
- *The Guardian* ja *The Observer* (1791–2003)

Näiden sanomalehtien uudempia numeroita ja indeksejä on käytettävissä mikrofilmeiltä Kansalliskirjaston Pohjoissalissa.

Venäjän ja Itä-Euroopan tutkimuksen aineistot

Pravda Digital Archive 1912–2009

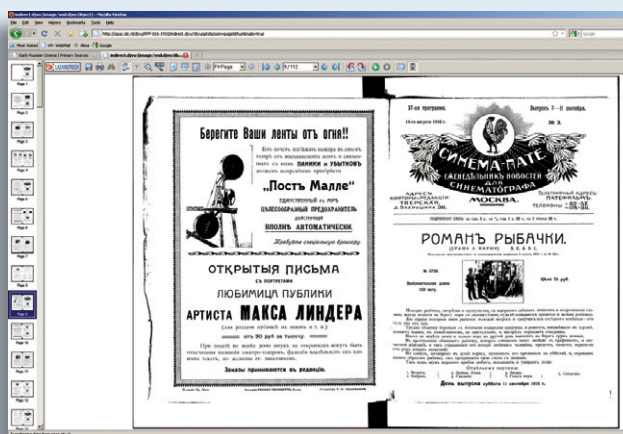
Pravda (ven. Правда, Totuus) oli Neuvostoliiton johtava sanomalehti ja Neuvostoliiton kommunistisen puolueen keskuskomitean äänenkannattaja. *Pravdan* digitaalinen arkisto kattaa vuodet 1912–2009. Myös uusimmat numerot vuodesta 2010 alkaen on saatavilla e-versiona EastView:n palvelun kautta.

Vestnik Evropy Online (1802-1830)

Vestnik Evropy (ven. Вестник Европы, Euroopan sanansaattaja) on Nikolaj Karamzinin – kuuluisan kirjailijan ja historioitsijan – perustama vaikutusvaltainen kirjallisuuden ja historian lehti. Lehdellä oli merkittävä rooli venäläisen kirjallisuuden ja yhteiskunnallisen ajattelun edelläkävijänä. *Vestnik Evropy* julkaisi mm. Aleksandr Puškinin ensimmäiset runot vuonna 1814.

Early Russian Cinema

Early Russian Cinema -tietokantaan ostettiin lisää lehtinimekkeitä (nyt 57 lehteä). Palvelu sisältää digitoituna 57 elokuvaletettä, jotka ovat ilmestyneet Venäjän keisarikunnan alueella 1900-luvun alussa. *Early Russian Cineman* aineisto kuvaa venäläisen elokuvan ja elokuvakulttuurin varhais-



kauden kehitystä ja sisältää elokuvien esittelyjä, arvosteluja, haastatteluja ja teattereiden ohjelmistoja. Lehdissä käsitellään myös muita viihdetaitteen muotoja.

Tällä hetkellä Slaavilaisessa kirjastossa testataan mm. venäläisten tieteellisten e-lehtien ja serbiankielisten sanomalehtien tietokantaa.

Uudet aikakauslehdet Kansalliskirjastoon tilattiin v. 2010 pääsääntöisesti elektronisina. □

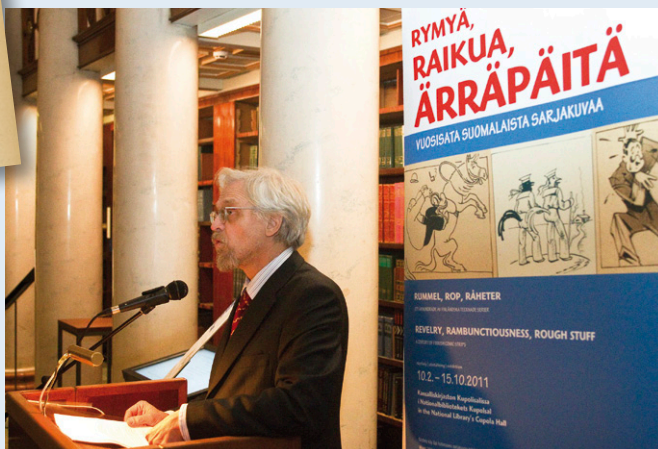
KUVA: ARI AALTO



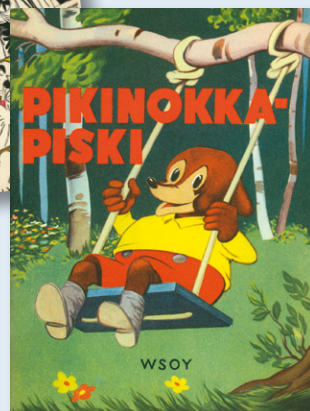
Suomalaisen sarjakuvan 100-vuotisjuhlavuosi ja juhlavuoden näyttely Rymy, raikua, ärräpäitä avattiin Kansalliskirjaston Kupolisaalissa 9. helmikuuta. Kuvassa Juhlavuoden pääsihteeri Laura Lyhykäinen, jota ennen puhui myös Juhlavuoden puheenjohtaja Juhani Tolvanen. Avajaisissa oli läsnä kansleri Ilkka Niiniluoto ja kutsuvieraiden joukossa sarjakuva-alan edustajia ja tunnettuja sarjakuvataiteilijoita, mm. Juba Tuomola, Pertti Jarla, Tarmo Koivisto, Veikko Joonas Savolainen, Milla Paloniemi ja Reetta Laitinen. Tervehdyssanat lausui ylikirjastonhoitaja Kai Ekholm.



Professori Pentti Arajärvi totesi Vuosisata suomalaista sarjakuvaa -näyttelyn avajaispuheessaan: "Sarjakuva on pitkällä matkallaan saavuttanut vakiintuneen aseman taidemuotona. Se on rinnasteinen pilapiirrokseen, jolla on aina ollut arvostettu ja yhteiskunnallisesti merkityksellinen asema. Sarjakuvan tulevaisuus näyttää hyvältä, niin maailmalla kuin Suomessa."



KUVA: ARI AALTO



KUPOLISALISSA

10.2.–15.10.

Rymä, raikua, ärräpäitä

Vuosisata suomalaista sarjakuvaa

Yhteistyössä Suomen sarjakuvaseura ry:n, Sarjakuvantekijät ry:n ja Sarjakuvan tiedotuskeskus ry:n kanssa.

Näyttelyn suunnittelu:

Juhlavuoden asiantuntijaryhmä Ville Hänninen, Solja Järvenpää, Vesa Kataisto, Heikki Kaukoranta, Laura Lyhykäinen, Kalervo Pulkkinen, Otto Sinisalo, Juhani Tolvanen, Jyrki Vainio.

Näyttely liittyy suomalaisen sarjakuvan 100-vuotisjuhlavuoteen, jonka suojelijana on tasavallan presidentti Tarja Halonen.

KAHVILASSA JA AGRICOLA-HUONEESSA

11.3.–11.5.

Suomen ja Viron Kauneimmat kirjat 2010

Yhteistyössä Suomen kirjataiteen komitean ja Viron kansalliskirjaston kanssa.



KUVA: KARI TIMONEN

Kansalliskirjaston uusi johtokunta. Edessä vasemmalta: johtokunnan puheenjohtaja, professori Hannu Niemi, valtiot. tri Sinikka Salo. Toinen rivi vasemmalta: johtokunnan esittelijä, ylikirjastonhoitaja Kai Ekholm, kirjastotoimen apulaisjohtaja Mikko Vainio, kirjastonhoitaja Silja Rekoma, valt.yo Veera Laine. Kolmas rivi vasemmalta: ylikirjastonhoitaja Mirja Iivonen, erikoistutkija Markku Suvanen, johtokunnan sihteeri, hallinto- ja kehittämisspalveluiden johtaja Dorrit Gustafsson, tietopalvelupäällikkö Sinikka Luokkanen. Neljäs rivi vasemmalta: dekaani, professori Anna Mauranen, professori Eero Puolanne, professori Mikko Viitasalo, sovellussuunnittelija Ere Maijala. Kuvasta puuttuvat varsinaiset jäsenet: johtaja Sakari Laiho ja TK Joona Salminen.



A5 W1



Itella Green

KUVA: KARI TIMONEN



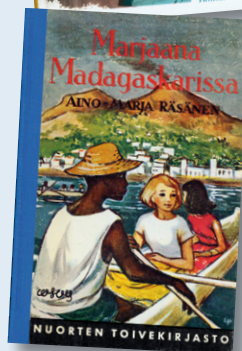
Kansalliskirjaston eteläpäädyn restauroitua julkisivua 2011.



HELSINGIN YLIOPISTO

ISSN 1459-3467

www.kansalliskirjasto.fi



15.5.–10.9.

Lentävä matto.

Kulttuurien kohtaamisia suomalaisessa lasten- ja nuortenkirjallisuudessa.

Yhteistyössä Suomen Nuorisokirjailijat ry:n kanssa.

Näyttelyn suunnittelu:

Suomen Nuorisokirjailijat ry:n työryhmä Taina Haahti, Hannu Hirvonen, Marjut Hjelt, Kirsti Kuronen, Tuija Lehtinen, Ismo Loivamaa, Raili Mikkonen ja Terhi Rannela.

ROTUNDASSA

15.3.–4.6.

Musiikkitiede Suomessa.

Musiikkitieteellinen seura 100 vuotta.

Näyttelyn suunnittelu:

prof. Eero Tarasti, prof. Pirkko Moisala, amanuenssi Irma Vierimaa, tutkija Seija Lappalainen, tutkija Jukka Tiilikainen, opiskelijat Jaani Länsiö, Tuomas Niemelä ja Anna-Leena Rysä.



Esther
Hjelt-Cajanus

9.6.–1.9.

Nainen punaisessa maalaustakissa.

Kuvia taiteilija ja matkailun edistäjä Esther Hjelt-Cajanuksen (1879–1959) elämästä mm. kirjeiden, akvarellien, muistiinpanojen ja kirjojen valossa.

Näyttelyn suunnittelu: tutkija Marjut Hjelt.

Näyttelyt avoinna kirjaston aukioloaikoina.
Vapaa pääsy.

Kulttuurikalenteri kevät-kesä 2011:

www.kansalliskirjasto.fi/verkkokirjat/kulttuurikalenteri/

Lisätietoja näyttelyistä:

Kulttuurikoordinaattori Inkeri Pitkäranta,
puh. (09) 191 22738 inkeri.pitkaranta@helsinki.fi

Kiertonäyttelyjen tilaukset ja Rymyä, raikua, äräpäitä -näyttelyn opasvaraukset:

Kulttuurisihteeri Sisko Vuorikari,
puh. (09) 191 22671, sisko.vuorikari@helsinki.fi

KANSALLISKIRJASTO

Unioninkatu 36, 00170 Helsinki