

**PÄÄKAUPUNKISEUDUN KIRJASTOJEN  
KEHITTÄMISHANKKEITA 2005-2006  
Uusien palvelumuotojen ja teknologioiden  
käyttöönottomahdollisuudet**

Espoon kaupunginkirjasto

## **Pääkaupunkiseudun kirjastojen kehittämishankkeita 2005–2006**

### **Uusien palvelumuotojen ja teknologioiden käyttönottomahdollisuudet sekä prosesseja tehostavat toimintatavat**

Pääkaupunkiseudun kaupunginkirjastojen (HelMet-kirjastot) aktiivinen yhteistyö on alkanut Suomen ensimmäisen atk-pohjaisen lainauksenvalvontajärjestelmän toteuttamiseksi vuonna 1976. Tavoitteena oli yhdistää kirjastojen voimavarat ja osaaminen. Taloudellisuus ja tehokkuus ovat edelleen keskeisinä arvoina seutuyhteistyössä. Kirjastojen asiakkaille on haluttu antaa käyttöön seudun yhteiset resurssit kuntarajoista riippumatta.

HelMet-kirjastot ottivat käyttöön helmikuussa 2003 kolmannen yhteisen kirjastojärjestelmänsä Millenniumin, joka oli ratkaiseva edistysaskel sekä palvelujen - etenkin verkkopalvelujen - kehittämisessä että myös yhteistyön tiivistämisessä. Järjestelmän käyttöönoton myötä yhtenäistettiin kirjastojen käyttöä säännöt ja maksut. Järjestelmää kehitetään jatkuvasti ja siihen otetaan vuosittain uusia toimintoja asiakaspalvelun parantamiseksi.

HelMet-kirjastojen kokoelmat ovat [www.helmet.fi](http://www.helmet.fi) -palvelun avulla kokonaisuudessaan seudun asukkaiden käytössä; vuoden 2004 lopussa käytettävissä oli n. 3.8 miljoonaa nidettä. HelMet-aineistotietokannasta tehtiin vuonna 2004 n. 3 miljoonaa hakua. Seudun kirjastoista annettiin 18,4 miljoonaa lainaa ja niissä kävi 12,5 miljoonaa asiakasta vuonna 2004.

Kokoelmien täydellinen yhteiskäyttö ja aineiston vapaa liikkuminen kuntarajojen yli on tuonut mukanaan logistisia haasteita. Näihin vastatakseen HelMet-kirjastot osallistuivat 2004 pilottikirjastoina valtakunnalliseen opetusministeriön ja liikenneministeriön tukemaan "Huomispäivän kirjastojen logistiset ratkaisut" -hankkeeseen (HUKILO), jonka raportti valmistui syksyllä 2004.

HUKILO-raportin kehittämissuunnitelmassa hahmotettiin kirjastojen verkostotoiminnan strategisia suuntaviivoja ja painopisteitä: hankintayhteistyön kehittämistä, yhteistä logistiikkajärjestelmää sekä yhteistä monipuolista kokoelmanhallintaa. Näiden kehittämistä tukisivat mm. internet-teknologia, tunnistus- ja käsittelyteknologia (RFID), seutulogistiikka, kumppanuustoiminta ja uudet palvelumuodot. Kehittämistyössään HelMet-kirjastot ovat ottaneet huomioon raportin suositukset.

Seudun kirjastojen yhteistyössä ollaan astumassa uuteen vaiheeseen: väljistä yhteistyömuodoista ollaan siirtymässä tietoisiin yhteisiin politiikkoihin, valintoihin ja toimintatapoihin sekä yhteisten resurssien hyödyntämiseen. Tästä esimerkkinä on yhteinen aineistovaranto, josta asteittain tulee pelkästä yhteiskäyttöisestä kokoelmasta tietoisesti, yhteisillä periaatteilla muodostettu seudullinen kokoelma.

## **Pääkaupunkiseudun neuvottelukunnan strategiset kirjastohankkeet 2005**

Kirjastoyhteistyö on mukana pääkaupunkiseudun neuvottelukunnan strategisissa hankkeissa. Keskeisenä tavoitteena on aineistomäärärahojen vähimmäistasosta sopiminen valtuustokausittain

### **HelMet-kirjastojen meneillään olevat kehittämishankkeet**

#### **Keskitetty kokoelmien hallinta ja aineiston hankinta**

Seudun kirjastoaineiston hankintaprosessien kehittämistä ja uuden yhteisen hankintajärjestelmän käyttöönottomahdollisuutta tutkitaan parhaillaan. Samalla kehitetään aineiston valintaprosesseja ja periaatteita. Tavoitteena on siirtyä yhteiskäyttöisestä kokoelmasta seudullisesti hallittuun kokoelmaan

Seudun aineistovarastojen keskittämisestä Helsinkiin (kirjat) ja Vantaalle (musiikki) tehtäneiden lähiaikoina lopullinen päätös ja yhteisiä varastointiperiaatteita kehitetään. Tavoitteena on sekä tilojen että henkilötöyön säästöt.

Taloudellisuus on ollut tavoitteena seudullisissa (mukana myös Kirkkonummi) kirjastoaineiston yhteiskilpailutuksissa: kirja- ja lehtiaineisto sekä kirjamuovit on kilpailutettu seudullisesti 2003 ja 2004; musiikkiaineisto kilpailutetaan kevään 2005 aikana

#### **Kysynnän ja tarjonnan kohtaaminen sekä tehokas aineistonkierto**

Kirjastot tutkivat parhaillaan yhdessä vuoden 2004 hankintojen osuvuutta. Tarkoitus on paitsi kehittää toimitusaikoja ja valinnan osuvuutta, myös täsmentää kirjastojen kulttuuritehtävää. Vähiten kysytyn aineiston valintaa, hankintaa ja sijoitusta selvitetään, mm. päällekkäisyyksien poistamiseksi. Kysytyimmän aineiston toimitusaikoja ja saatavuutta parannetaan. Aineiston kierron nopeuttamiseksi tehdään mahdollisesti päätös uusista laina-ajoista.

Kokoelmien poistojen tehostamista jatketaan tavoiteprosentin suuntaisesti. Kokoelmien evaluointityöhön kehitetään seudullisesti yhteiset mittarit.

#### **Kirjastojärjestelmän ja verkkopalvelujen kehittäminen**

HelMet-sivuja kehitetään sekä toteuttamalla asiakkaiden esittämiä toivomuksia että teettämällä HelMet-sivustoa koskeva käytettävyystudkimus ulkopuolisella, ammattitaitoisella yrityksellä 2005. HelMet-verkkopalvelut menevät pilottina mukaan digi-televisioon 2005. Räätelöityä henkilökohtaista palvelua edustava "Kysy online kirjastonhoitajalta" -palvelua kehitetään seudullisesti 2005–2006. Mahdollista yhteistä julkaisualustaa internetissä selvitetään HelMet-kirjastoja ja kirjastojärjestelmää koskevaa yhteistä tiedotusta varten. Asiakkaat odottavat saavansa kirjastoja koskevat tiedot yhdestä paikasta. Kullakin kirjastolla on tietenkin edelleen omat kotisivunsa. Seudulle kehitetään kuitenkin yhteiset lasten- ja nuorisokirjastosivut 2006.

Asiakkaat saavat valintansa mukaan ilmoitukset postitse tai sähköpostitse varatun aineiston saapumisesta. Tänä vuonna otetaan lisäksi käyttöön tekstiviesti-ilmoitukset asiakkaille. HelMet-kirjastot ovat potentiaalisia käyttäjiä verkkotunnistautumis- ja verkkomaksamishankkeessa; verkkomaksamismahdollisuutta selvittää 2005–2006.

HelMet-aineistotietokantaa kehitetään portaalipalveluksi ottamalla käyttöön kirjastojärjestelmän osana ns. MAP-tuote (Millennium Access Plus). Opetusministeriö on myöntänyt hankkeeseen 25 000 € 2005-2006.

Kotimaisen e-kirjojen tarjoajan (Ellibs) uuden järjestelmäversion käyttöönottoa seurataan ja sen tarjonta otetaan mahdollisesti käyttöön syksyllä.

## **Automatisointi ja logistiikka**

Parhailaan on alkamassa seudullinen kartoitus HelMet-kirjastojen nykyisistä asiakastyöasemista ja muista laitteistoista, (mm. lainaus- ja palautusautomaatit). Pitkän aikavälin tavoitteena on laitteistojen ja työasemien yhtenäistäminen.

Seudun kirjastojen yhteisen logistiikan tehostamiseksi on parhailaan menossa selvitys Helsingin pääkirjaston Pasilan aineiston lajittelukoneen seudullisesta yhteiskäytöstä. Tavoitteena on seudun yhteinen aineiston jakelu- ja lajittelukeskus vuonna 2006.

## **RFID-tunnistus- ja käsittelytekniikan (Radio Frequency Identification) hyödyntäminen**

"Huomispäivän kirjastojen logistiset ratkaisut" -raportissa suositeltiin RFID-tekniikan hyödyntämistä kirjastojen logististen prosessien tehostamiseen. RFID:n käyttö mahdollistaa viivakoodeja suuremmat lukuetaisyydet, älytarrojen uudelleenohjelmoitavuuden ja vapaamman sijoittelun sekä useiden niteiden yhtäaikaisen käsittelyn mm. lainauksessa ja inventoinnissa.

Opetusministeriö on myöntänyt HelMet-kirjastoille vuodelle 2005 rahoitusta 30 000 € tunnistus- ja käsittelytekniikan (RFID) hyödyntämiskartoitukseen. Selvityksessä arvioidaan tekniikan kehitysvaihe, tehdään RFID-tuotteiden markkinakartoitus ja samalla tutkitaan HelMet-kirjastoissa jo käytössä olevien laitteiden soveltuvuus RFID -tekniikan käyttöön; kerätään ja arvioidaan muiden kirjastojen käyttökokemuksia, mm. mitä uusia palveluita asiakkaille on mahdollista tarjota RFID:n käytön ansiosta; arvioidaan käyttöönoton kustannuksia; selvitetään järjestelmäintegraatiot; määritellään oikea-aikainen soveltaminen ja suunnitellaan pilotointi. Projekti on käynnistynyt keväällä 2005, valmistumisaika on helmikuu 2006.

## **Kehittynyt kaukopalvelujärjestelmä**

Seudun kirjastojen kaukolainauskäytäntöjen toimintatapoja ja yhtenäistämistä tutkittiin 2004. Jatkossa selvitetään kaukolainaustoiminnan keskittämismahdollisuus seudulla ja toisaalta otetaan huomioon vastaavat valtakunnalliset suunnitelmat 2005–2006.

## **Osaamisen kehittäminen**

Seudun kirjastojen yhteinen kehittäminen vaatii lisää voimavaroja: ensi vuoden talousarvioiden laatimisen yhteydessä tutkitaan mahdollisuus Helsingin kirjaston vakanssilla olevan, seudun yhteisen puolipäiväisen kehittämispäällikön palvelujen ostamiseen.

Vuonna 2004 pääkaupunkiseudun kirjastot järjestivät yhteistyössä 13 koulutustilaisuutta, joihin osallistui eri kirjastoista yhteensä 638 työntekijää. Yhteisesti toteutettua seudullista koulutusta jatketaan 2005–2006. Painopisteenä koulutuksessa on pedagoginen osaaminen, erityisesti tiedonhallintataitojen opettamisen ja koulu yhteistyön kehittämiseksi.

Seudullisen osaamispääoman kasvattamiseen hahmotetaan yhteinen malli 2005. Vuonna 2006 aloitetaan vuosittain priorisoiden keskeisten osaamisalueiden kasvattaminen ja haetaan myös yhteistyökumppaneita pitkäjänteisen koulutuksen järjestämiseksi.

## **Palvelujen tunnetuksi tekeminen**

HelMet-brändi menestyi hyvin jo ensimmäisenä käyttövuotenaan: [www.helmet.fi](http://www.helmet.fi) sijoittui Suomessa verkkobrändien tutkimuksessa 2003 kuudennelle sijalle ja oli City-lehden äänestyksessä "kaupungin paras verkkopalvelu". Yhteisen HelMet-nimen käytöllä halutaan korostaa kirjastojen välistä yhteistyötä. Viime syksyn asukas- ja päättäjäkyselyssä nimi ja sen sisältö oli tunnettu jo puolelle vastaajista. Uusi HelMet-lainauskortti otettiin käyttöön syksyllä 2004.

Yhteistä esiintymistä harjoiteltiin Helsingin kirjamesseilla syksyllä 2004 HelMet-kirjastojen ja kansalliskirjaston kesken ja syksyllä 2005 kirjamessiin osallistutaan jälleen yhdessä.

HelMet-yhteistyön arvot vahvistettiin 2003 strategiatyön alkuvaiheessa. Parhailtaan HelMet-kirjastoille on kehitteillä slogan ja toiminta-ajatus.

## **Arviointi ja mittarit**

Seudun kirjastot ovat sopineet yhteisestä toiminnan mittaristosta, jonka tulokset ovat käytettävissä vuosilta 2003–2004. Tilastoja käytetään vertailuissa ja yhteisessä tiedottamisessa. Myös henkilöstömittareita on kehitetty ja ne päivitetään 2004 tiedoilla. Vuosina 2005–2006 arvioinnin kohteena on erityisesti kirjastojen kokoelmat ja hankinnat.

Asiakas- ja asukaskyselyjä on toteutettu seudullisesti vuodesta 2003. Yhteistyössä Taloustutkimuksen kanssa toteutettiin uuden kirjastojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä ensimmäinen yhteinen asukaskysely 2003. Seudullinen asukas- ja päättäjäkysely kirjastopalveluista toteutettiin - samoin Taloustutkimuksen kanssa yhteistyössä - syksyllä 2004. Tarkoitus on jatkossa toteuttaa vastaavat kyselyt muutaman vuoden välein.

HelMet-sivujen palautteita tulee n. 300 kuukaudessa ja niitä seurataan sivujen ja palvelujen kehittämiseksi.

Parhaiden käytäntöjen omaksuminen toisilta seudun kirjastoilta ja erilainen benchmarking on arkipäivää sekä palvelujen että tilojen kehittämisessä. Pieni kilpailu koituu asiakkaiden hyväksi.

### **Toimenpiteet:**

- \* **Seudullista kokoelmayhteistyötä syvennetään mm. kokoelmien hallintaa, valintaa ja evaluointia sekä yhteisiä aineistopolitiikkoja kehittämällä.**
- \* **Aineiston hankintaprosesseja kehitetään hankkimalla uusi hankintajärjestelmä**
- \* **Espoon, Helsingin ja Vantaan aineistovarastot keskitetään**
- \* **HelMet-verkkopalveluja kehitetään edelleen**
- \* **RFID-tunnistus- ja käsittelytekniikan hyödyntämismahdollisuudet selvitetään**
- \* **Seudun kirjastojen osaamista kehitetään yhteistyössä**