

# Jyväskylä työstää työprosessejaan, tai,

Uudistimme vahingossa työprosesseja

Keskuskirjastokokous 28.1.2016

Hanna Martikainen

# JYVÄSKYLÄ



# Kaksi hanketta kokoelmatyöstä

- Aineistovirtaa! Hankinnan ja luetteloinnin prosessien kehittäminen, 2013-2014
- Kokoelmatyökalun suunnittelu kellovalle kokoelmalle 2015-2016



# Tavoitteet

| Hankinta ja luettelointi                                                                                                       | Kokoelmatyökalu                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Saada aineistot mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti asiakkaiden käyttöön ja yksinkertaistaa kirjastossa tehtäviä työketjuja | Hyödyntää kelluvaa kokoelmaa täysipainoisesti koko kirjastoverkossa ja suunnata aineistomäärärahat uutuusvalintaan                                                                   |
| <b>Asiakkaan näkökulmasta:</b><br>Uutuuksien nopeampi saatavuus                                                                | <b>Asiakkaan näkökulmasta:</b><br>Kokoelmassa on sitä, mitä tarvitsen.                                                                                                               |
| <b>Kirjaston näkökulmasta:</b><br>Työnkulkua hidastavien työvaiheiden vähentäminen. Tehokkaat ja laatua tuottavat prosessit    | <b>Kirjaston näkökulmasta:</b><br>Tilastodatan hyödyntäminen kokoelmatyössä helpoksi, päähkäily pois. Poistojen tehostaminen, kokoelmatyöhön käytetyn työajan uudelleen suuntaaminen |



# Hankinnan ja luetteloinnin prosessien kehittäminen

- Hankkeen nimi
  - Hakuvaiheessa: *Kuinka vapautamme henkilöstöä sisätoista asiakaspalveluun : kirjaston luettelointi- ja hankintaprosessien yksinkertaistaminen*
  - Toteutusvaiheessa: *Aineistovirtaa! : Hankinnan ja luetteloinnin prosessien kehittäminen*
- hankkeen toteuttivat Jyväskylän kaupunginkirjasto ja BTJ yhdessä
- sparraajakirjastoina kertomassa omista käytännöistään olivat Kajaanin ja Tampereen kaupunginkirjastot



# Työskentelytavasta

- Neljään eri workshopiin osallistui ohjausryhmän (3+3 henkilöä) lisäksi BTJ:ltä 10 henkilöä ja Jyväskylästä 16 henkilöä
- Workshopin menetelmä ei ollut osallistujille ennestään tuttu, menetelmän avulla saatiin kuitenkin prosessit hyvin kuvattua
- Erityisenä haasteena oli tarkastella kriittisesti ja innovatiivisesti omia prosesseja



# Workshopit kevät 2013

| BTJ | Rajapinta | Kirjasto |
|-----|-----------|----------|
|     |           |          |

Tarjonta- ja valikoimaprosessi

Metatieto- ja luettelointiprosessi

Materiaalin käsittely & logistinen prosessi

Aurora-järjestelmä

- Mieti kehittämiskohteita. Mille alueelle toivot muutosta?



# Nykytilanteesta kävi työpajoissa ilmi, että:

- työtavat ja –menetelmät vaativat paljon työaika ja niihin osallistuu lähes puolet kirjaston työntekijöistä
- luetteloinnin prosessi on poikkeuksellisen hyvin resursoitu
- työprosessin ”läpimenoaika” uutuuksaineiston osalta voi kestää pisimmillään kuukausia, prosessissa useita hidasteita
- lopputulos varsinkin luetteloinnin osalta erittäin laadukas



# Kehittämiskohteiksi / ratkaistaviksi ongelmiksi valikoituivat:

## **BTJ:**

1. Luetteloinnin kokonaisuuden tarkastelu, virheiden vähentäminen/korjaaminen, ajantasaisuus paremmin asiakkaiden toiveita vastaaviksi
2. Kehitystyö asiasanoituksen parantamiseksi sekä ammattilaisen että kuluttajan näkökulmasta
3. Aktiivinen toiminta Melinda-projektissa, jotta ratkaisu palvelee parhaalla mahdollisella tavalla yleisten kirjastojen tarpeita
4. Saatavuustiedon ajantasaisuuden parantaminen
5. Asiakkaan avoimista tilauksista ja tilausten statuksesta viestimisen kehittäminen
6. Aktiivinen tietojärjestelmien kehitystyö yhteistyössä asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa tavoitteena mahdollisimman automaattisesti ja sujuvasti liikkuvat informaatiovirrat



# Kehittämiskohteiksi / ratkaistaviksi ongelmiksi valikoituivat:

## Jyväskylän kaupunginkirjasto:

1. Työketjun nopeuttaminen, uutuuksien ”läpimenoajan” lyhentäminen
2. Turhien työvaiheiden vähentäminen
3. Kokoelmatyön uudistaminen
4. Muovituksen ruuhkautumisen estäminen
5. Valtakunnallisten uudistusten huomioiminen luetteloinnissa



## Tavoite 1: työketjun nopeuttaminen, uutuuksien ”läpimenoajan” lyhentäminen

### Ratkaisu:

- Auroraan siirtyminen hidasti ainakin aluksi tilaamista ja toimittamista. Luetteloinnin merkittävä nopeutuminen ei toteudu ennen valtakunnallista kokonaisuudistusta.
- Muovitus ulkoistettu (kohta 4).
- Työketju nopeutuu kokoelmatyön uudistamisen (kohta 3) avulla.



## Tavoite 2: Turhien työvaiheiden vähentäminen

Esim. laskujen määrän vähentäminen:

Uutuusaineiston laskuja vuodessa n. 960 kpl. Talouskeskus perii kustakin n. 5 €,  
Lisäksi työaika kuluu laskun asiatarkastajalta, tiliöijältä ja hyväksyjältä.

Ratkaisu: toimitusvälejä harvennettu

v. 2013 n 960 aineistolaskua

v. 2015 n. 570 aineistolaskua

- Laskujen käsittelystä säästyy lähtötilanteeseen  
verrattuna lähes 10 000 euroa/vuosi



## Tavoite 3: Kokoelmatyön uudistaminen

### Nykytila

Uutuusvalintaa tekee 25-30 henkilöä. Uutuudet valitaan ”omaan kokoelmaan” vaikka muuttuvat osaksi kelluvaa yhteiskokoelmaa jo kahdessa vuodessa. Muuhun kokoelmatyöhön, mm. poistoihin ei jää riittävästi aikaa. Nykymalli osittain keskitetty, osittain hajautettu. Valintaa tehdään myös asiakaspalvelupisteissä, mikä heikentää asiakaspalvelun laatua. Valintaan käytetään paljon esimiesten työaikaa.

### Ratkaisuehdotus (kokoelmatiimi)

Siirrytään kelluvaan yhteiskokoelmaan myös uutuuksien osalta ja keskitetään valintaa. Aloitetaan aikuisten kaunokirjallisuudesta.



# Tavoite 3: Kokoelmatyön uudistaminen

## Mahdolliset hyvät puolet 😊

- merkittävä työnsäästö valinnassa ja hankinnan eri työvaiheissa
- kuljetukset vähenevät, koska kotiosastoja ei enää ole
- asiakkaat kelluttavat lähikirjastoihin aineistoja, joita niihin ei ehkä muuten hankittaisi: kokoelman yllätyksellisyys & mahdollisuus tehdä löytöjä lisääntyy

## Mahdolliset huonot puolet 😞

- aineisto keskittyy
- lähikirjastojen kokoelma ei vastaa asiakkaiden tarpeita
- työntekijöiden tehtäväkuva kapeutuu
- kuljetukset lisääntyvät
- henkilökunta käyttää/joutuu käyttämään työaikaan valinnan sijaan aineiston takaisinkutsuihin, koska hyllyssä halutaan olevan tarjolla tiettyjä aineistoja



## **Tavoite 4: Muovituksen ruuhkautumisen estäminen**

Ratkaisu: Muovitusta ulkoistettu Sovatek Oy:lle 3.2.2014 alkaen. Kilpailutus tehtiin sosiaalisin kriteerein. Vuositasolla työpajatoimintana muovitetaan noin 20 000 yksikköä.



## Tavoite 5. Valtakunnallisten uudistusten huomioiminen luetteloinnissa

Luetteloinnin valtakunnallinen uudistaminen yhdenmukaistaa luettelointikäytäntöjä ja sääntöjä. Keskitetty ratkaisu toisi säästöjä kuvailutyössä. Työ nopeutuu ja tehdään vain kerran. Metatietojen yhteiskäytön myötä muiden tekemän työn hyödyntäminen helpottuu.

BTJ:ltä saatujen luettelointitietojen korjaustarpeet ilmoitetaan BTJ:lle. Näin korjaukset menevät suoraan BTJ:n tietokantaan ja Fennicaan.

Ratkaisu: Mukaan valtakunnallisiin ratkaisuihin 



# Hankkeen arviointia

- Konkreettisia muutoksia: laskutus, muovitus
- Hankkeen tavoitteena oli prosessien tarkastelu ja kehittäminen, mutta erityisesti valinnan ja luetteloinnin työkäytäntöjen muuttaminen osoittautui vaikeaksi
- Valintatyöstä pitkät keskustelut
- Luetteloinnin kehittämisessä jäätiin odottamaan valtakunnallisia ratkaisuja



Hanke lisäsi tietoa ja teki prosesseja näkyväksi, mutta vaikutukset jäivät panokseen nähden vähäisiksi.

*Se oli se nimi: ”Kuinka vapautamme henkilöstöä sisätoista asiakaspalveluun.”*

# Miksi?

*”Se oli BTJ:n projekti, heidän prosessiensa kehittämiseen.”*

*”Tuntui, että meitä ei arvosteta.”*

*”Meitä ei oikein kuunneltu.”*



# Kokoelmatyökalun suunnittelu kelluvalle kokoelmalle

- Kellutus nide- ja teostasolta laajempien kokonaisuuksien tasolle, kokoelman tasapainotus
- Järjestelmän vaatimusmäärittely, markkinakartoitus
- Valittiin valmis järjestelmä: collectionHQ (Bridgeall Libraries / Baker & Taylor)



# Mikä collectionHQ

- [EBSM-metodologia](#)  
(Evidence Based Stock Management)
  - Perustuu lainadataan
  - Asiakkaiden tulee löytää etsimänsä kirjastossa käydessään
  - Asiakkaan näkökulma: suosituimpien kirjailijoiden teoksia tulisi olla hyllyssä koko ajan vähintään 25%
  - Kokoelmaa tarkastellaan kokonaisuuksina: tietoluokat, genret, kirjailijan kaikki teokset...



# Mikä collectionHQ

- Vuodesta 2007 alkaen, käytössä yli 450 kirjastossa (Iso-Britannia, Pohjois-Amerikka, Australia)
- Jyväskylän kaupunginkirjasto ensimmäinen cHQ-kirjasto englanninkielisten alueiden ulkopuolella
- Kirjastoammattilaiset osallistuneet suunnitteluun, helppo hahmottaa

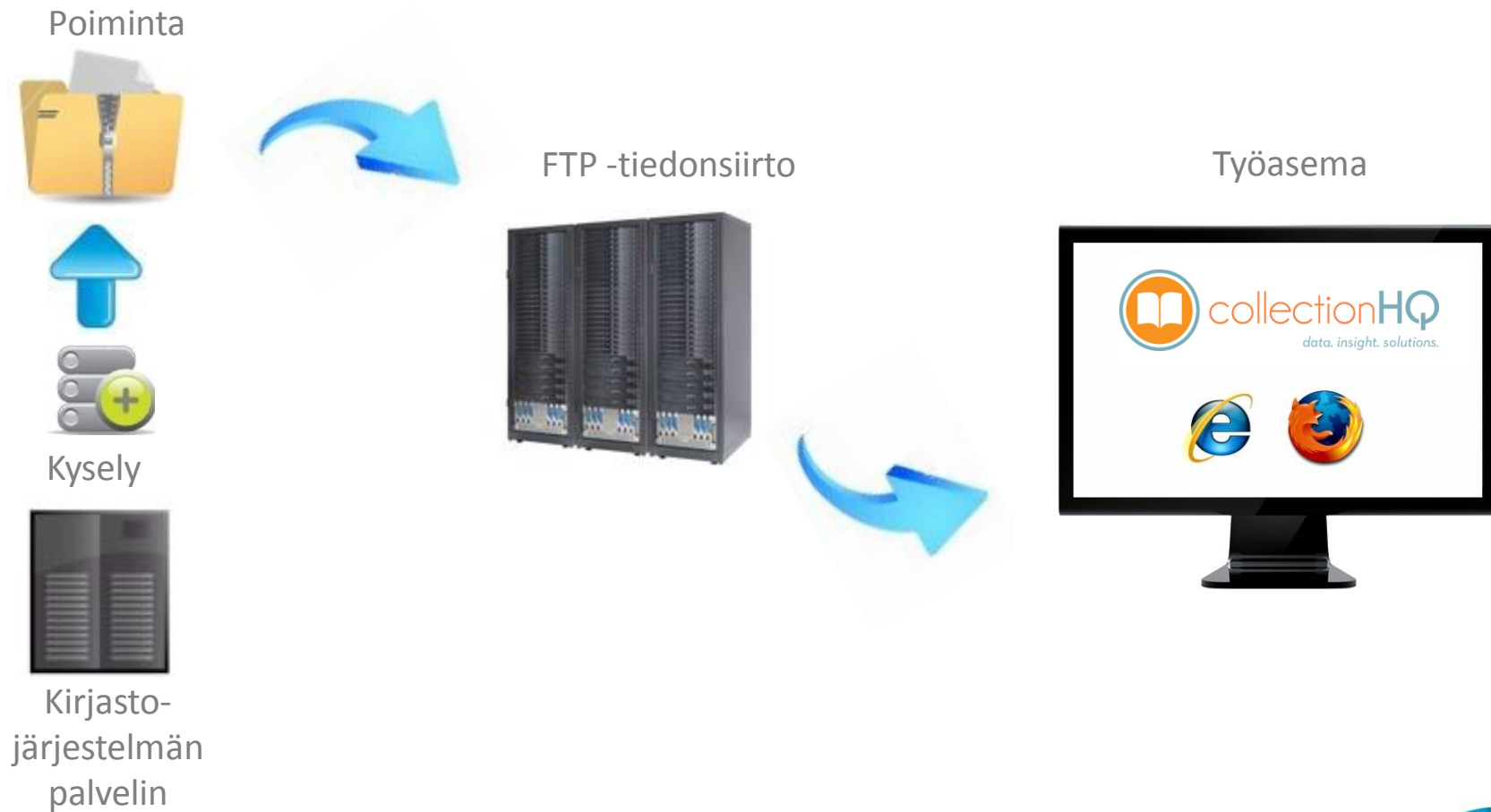


# Mikä collectionHQ

- cHQ analysoi kirjastojärjestelmästä saamansa lainainformaation, jonka perusteella se ohjaa henkilökuntaa muokkaamaan kirjaston kokoelmaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita.  
(Datapaketit: viikoittain / kuukausittain)
- Käytetään yhdessä kirjastojärjestelmän kanssa
  - collectionHQ ei korvaa kirjastoammattilaista, vaan se tarjoaa lainadataan pohjautuen apua tehokkaampaan kokoelmatyöhön



# Tiedonsiirtokaavio



# Miksi collectionHQ

- Kelluvan kokoelman hallinta ajoittain työlästä
  - Aineistoa kasautuu tiettyihin yksiköihin
  - Hyllyihin ei mahdu, poistetaanko vai lähetetäänkö jonnekin?
  - Mikä nide poistetaan, mikä jätetään?
  - ”Meillä ei ole hyllyssä enää mitään tästä aiheesta”
- Auttaa
  - Säästämään aikaa (ja rahaa)
  - Hankkimaan oikeanlaista aineistoa
  - Muokkaamaan kokoelmaa vastaamaan paikallista kysyntää
  - Parantaa kokoelman käyttöastetta
  - Rohkaisee poistopäätöksiin



# Library Detail (Fiction)

**Collection** Teksti - Jännitys [AF]

**Total Collection Items** 30955

**Total Collection Circulations** 1283412

(System Wide View)

| Library Name                     |                   | Total Items | Total Circulation | Relative Items(%) | Circulation(%) | Collection Status     | Collection Status Bar |
|----------------------------------|-------------------|-------------|-------------------|-------------------|----------------|-----------------------|-----------------------|
|                                  |                   |             |                   |                   |                | All                   |                       |
| Jyväskylän Kaupungin Pääkirjasto | (all collections) | 6846        | 303275            | 8.16              | 11.70          | UNDERSTOCKED (-3.55%) | <div></div>           |
| Palokan Auekirjasto              | (all collections) | 3380        | 149900            | 24.35             | 26.29          | UNDERSTOCKED (-1.94%) | <div></div>           |
| Vaajakosken Auekirjasto          | (all collections) | 3188        | 148139            | 18.27             | 21.66          | UNDERSTOCKED (-3.39%) | <div></div>           |
| Kortepohjan Lähikirjasto         | (all collections) | 2141        | 101825            | 21.54             | 22.33          | UNDERSTOCKED (-0.79%) | <div></div>           |
| Säynätsalon Lähikirjasto         | (all collections) | 1774        | 75255             | 28.47             | 30.05          | UNDERSTOCKED (-1.58%) | <div></div>           |
| Keltinmäen Lähikirjasto          | (all collections) | 1668        | 72686             | 21.06             | 22.54          | UNDERSTOCKED (-1.47%) | <div></div>           |
| Halssilan Lähikirjasto           | (all collections) | 1539        | 65832             | 25.90             | 26.27          | UNDERSTOCKED (-0.37%) | <div></div>           |
| Keljonkankaan Lähikirjasto       | (all collections) | 1408        | 58687             | 24.39             | 24.32          |                       | <div></div>           |
| Lohikosken Pienkirjasto          | (all collections) | 1158        | 48971             | 30.72             | 30.38          | OVERSTOCKED (0.34%)   | <div></div>           |
| Huhtasuon Lähikirjasto           | (all collections) | 1157        | 48628             | 18.33             | 22.40          | UNDERSTOCKED (-4.07%) | <div></div>           |
| Kirjastoauto Aino                | (all collections) | 1777        | 48042             | 26.47             | 25.95          | OVERSTOCKED (0.52%)   | <div></div>           |



## Grubby Items Refresh Action Plan (Non-Fiction)

**Region** Kirjastot

**Library** Jyväskylän Kaupungin Pääkirjasto

**Non-Fiction YKL** 99

**Description** Henkilö- Ja Sukuhistoria (99) [A]

**Last Data Update Received** 10-Jan-2016

**Action:** Before buying a replacement, consider refreshing with a newer copy that is Dead in another library, using the list below.

| Author            | Title                                    | Refresh From             | ISBN       | Barcode       | Circulation | Extend | Transfer                 | Format | Date Added                                           | Last Use Date                                        |
|-------------------|------------------------------------------|--------------------------|------------|---------------|-------------|--------|--------------------------|--------|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
|                   |                                          |                          |            |               |             |        |                          |        | from <input type="text"/><br>to <input type="text"/> | from <input type="text"/><br>to <input type="text"/> |
| ▼ Garam, Sirkka   | 10 hyvää syytä pysyä yhdessä             |                          | 9516257690 | 179N10045789  | 67          | 0      |                          | Book   | 01-Sep-2001                                          | 28-Apr-2014                                          |
|                   |                                          | Säynätsalon Lähikirjasto | 9516257690 | 179N10045828  | 30          |        | <input type="checkbox"/> | Book   | 01-Sep-2001                                          | 01-Sep-2001                                          |
|                   |                                          | Kirjastoauto Aino        | 9516257690 | N0003399307   | 21          |        | <input type="checkbox"/> | Book   | 01-Sep-2001                                          | 01-Sep-2001                                          |
| ▼ Kallonen, Kari  | Algoth Niska : salakuljettajien kuningas |                          | 9525170136 | 179N0770679   | 98          | 0      |                          | Book   | 01-Feb-2001                                          | 02-Jul-2014                                          |
|                   |                                          | Korpilahden Lähikirjasto | 9525170136 | 27787430      | 7           |        | <input type="checkbox"/> | Book   | 01-Oct-2005                                          | 01-Oct-2005                                          |
| ▼ Kallonen, Kari  | Algoth Niska : salakuljettajien kuningas |                          | 9525170136 | 179N0770680   | 119         | 0      |                          | Book   | 01-Feb-2001                                          | 22-Sep-2015                                          |
|                   |                                          | Korpilahden Lähikirjasto | 9525170136 | 27787430      | 7           |        | <input type="checkbox"/> | Book   | 01-Oct-2005                                          | 01-Oct-2005                                          |
| ▼ Cornell, Judith | Amma : syleilevän äidin elämäntarina     |                          | 9529842953 | 179N11951515  | 98          | 0      |                          | Book   | 01-Jun-2006                                          | 06-Nov-2015                                          |
|                   |                                          | Vesangan Lähikirjasto    | 9529842953 | 179N15501883  | 23          |        | <input type="checkbox"/> | Book   | 01-Nov-2003                                          | 05-May-2014                                          |
| ▼ Stewart, Chris  | Andalusialaiset sitruunat                |                          | 9510247812 | 179N09576515  | 83          | 0      |                          | Book   | 01-Aug-2000                                          | 06-May-2014                                          |
|                   |                                          | Korpilahden Lähikirjasto | 9510247812 | 27779992      | 2           |        | <input type="checkbox"/> | Book   | 01-Oct-2005                                          | 22-Oct-2014                                          |
| ▼ Miller, Melissa | Anne Frank : päiväkirjan                 |                          | 9512054892 | 179N092370024 | 85          | 0      |                          | Book   | 01-Sep-1999                                          | 15-Oct-2015                                          |



## System Wide Popular Author Summary (Fiction)

Holds Data as of 11-Jan-2016

| Author               | Current Items | Time Frame Circulation | Available for Loan | Available for Loan % | Items to Achieve Target | Items Available | Titles Above Holds Threshold |                     |
|----------------------|---------------|------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------|-----------------|------------------------------|---------------------|
| Roberts, Nora        | 916           | 8104                   | 412                | 44.98                |                         | 105             |                              | author's top titles |
| Mustonen, Enni       | 741           | 6640                   | 353                | 47.64                |                         | 63              |                              | author's top titles |
| Christie, Agatha     | 997           | 6362                   | 633                | 63.49                |                         | 180             |                              | author's top titles |
| Steel, Danielle      | 890           | 5784                   | 533                | 59.89                |                         | 91              |                              | author's top titles |
| Lehtolainen, Leena   | 632           | 5627                   | 219                | 34.65                |                         | 46              | 1                            | author's top titles |
| Nesbo, Jo            | 378           | 5043                   | 47                 | 12.43                | 48                      |                 |                              | author's top titles |
| Ropponen, Markku     | 476           | 4909                   | 216                | 45.38                |                         | 39              |                              | author's top titles |
| Mäki, Reijo          | 738           | 4288                   | 495                | 67.07                |                         |                 |                              | author's top titles |
| Härkönen, Anna-Leena | 340           | 4097                   | 136                | 40.00                |                         |                 |                              | author's top titles |
| Lehtinen, Tuija      | 428           | 3755                   | 207                | 48.36                |                         | 33              |                              | author's top titles |
| Kyrö, Tuomas         | 271           | 3731                   | 62                 | 22.88                | 6                       |                 |                              | author's top        |



# Kokoelman suorituksen tehostamisprosessi

Arvioi  
nykytila



Aseta  
tavoitearvot



Toteuta  
toimintasuunnitelma



Tarkkaile kokoelman  
suoritusta



Toista



# Kokoelmatyökalu-hankkeesta

- Keskityttiin teknisen ratkaisun löytämiseen
- Esiin nousi kokoelmapoliittisia ja kokoelmaprosessiin liittyviä seikkoja:
  - Kuinka paljon ”uloskellutetaan”?
  - Mitä tehdään, jos omat hyllyt pursuavat aineistoa, jolla ei chQ:n mukaan ole alitarjontaa missään?
  - Voiko myös ei-kelluvaa (uutuus-)aineistoa siirtää?
  - Jos siirretään, laitetaanko samalla kellumaan?
  - Voiko siirtopyynnöstä kieltäytyä?
  - ”Umpikuolleet” niteet: poistetaanko ellei löydy perustetta pitää kokoelmassa?
  - Valintapäätösten teko ei vaadi istumaan ko. yksikön tiskissä, koska tiedot kokoelman käytöstä saa **havainnollisesti** chQ:sta



# Hankkeen arviointia

- On konkreettinen
- On innostava, kiva ja hyödyllinen, uusi härpätin rakkaan ammatillisen työtehtävän tueksi (ja avuksi luopumisen tuskaan)
- Teknisten ratkaisujen ohella avaa laajempaa keskustelua kokoelmatyöstä
- Ymmärrys lisää muutosvalmiutta

⇒ Muutammeko työprosesseja ”vahingossa”?

⇒ Kokoelmaprosessin avaaminen v. 2016 ja paluu Aineistovirtaa! –hankkeen tavoitteisiin



Hankkeen painopiste ei ole prosesseissa, mutta silti arvioimme, että se uudistaa kokoelmaprosessia enemmän, kuin prosessien kehittämiseen tähdännyt hanke.

# Miksi?

*Esimies: "En ole kuullut yhtään mutinoita. Tälle on tarve, joka tunnistetaan."*

*"Ymmärrettävä, ei tarvitse mutuilla."*

*"Lyö faktat pöytään, havainnollinen."*

*"Nämä ongelmat ratkeaisivat täyskellutuksella ja keskitetyllä valinnalla."*

*"Siirrän eläkkeelle lähtöäni, koska haluan testailla cHQ:ta, sen verran utelias olen."*



# Lisätietoja

projekteista:

[hanna.martikainen@jkl.fi](mailto:hanna.martikainen@jkl.fi)

collectionHQ:sta:

[antti.maattanen@jkl.fi](mailto:antti.maattanen@jkl.fi)

