



Helsingin kaupunginkirjasto kehittämisen tiellä

Yhteenveto Suomen laaturpalkinto 2008 -voittajan hakemuksesta



Helsingin kaupunginkirjasto kehittämisen tiellä



Yhteenveto Suomen laatupalkinto 2008 -voittajan hakemuksesta

Sisällysluettelo:

- 3 Tuomariston perustelut Suomen laatupalkinnon 2008 myöntämiselle
 - 4 Yleiskuvaus Helsingin kaupunginkirjaston toiminnasta
 - 6 Johtajuus, toimintaperiaatteet ja strategia
 - 8 Henkilöstö ja henkilöstötulokset
 - 10 Kumppanuudet ja resurssit
 - 12 Prosessit ja asiakastulokset
 - 14 Keskeiset suorituskykytulokset
- Takasivu: Lisätietoja

Toimitus: Sari Lehkoinen
Valokuvat: Patrik Lindström
Taitto: Meri Jähi
Kirjapaino: Paintek Pihlajamäki Oy 2009

Tuomariston perustelut Suomen laatupalkinnon 2008 myöntämiselle

Edelläkävijyys kuvaa toiminnan erinomaisuutta

Helsingin kaupunginkirjasto on osa Helsingin kaupunkikonsernia. Sen toiminta perustuu kirjastolakiin ja – asetukseen. Kirjasto on kansalaisten peruspalveluna avoin kaikille, ja se tarjoaa esteettömän pääsyn kulttuurin ja tiedon lähteille.

Nykyisin tietotekniikan kehitys on tuonut tiedonhakumahdollisuudet jokaisen ulottuville. Internetin lisäksi kilpailu kansalaisten vapaa-ajasta, kirjaston käytön ja aktiivisten lainaajien väheneminen sekä se, että ihmiset eivät välttämättä tunne kirjaston palveluja, ovat tuoneet kirjaston uudenlaiseen kilpailutilanteeseen. Kirjasto on strategissaan omaksunut linjan, jossa se toimii palvelujen kehittämisen etulinjassa.

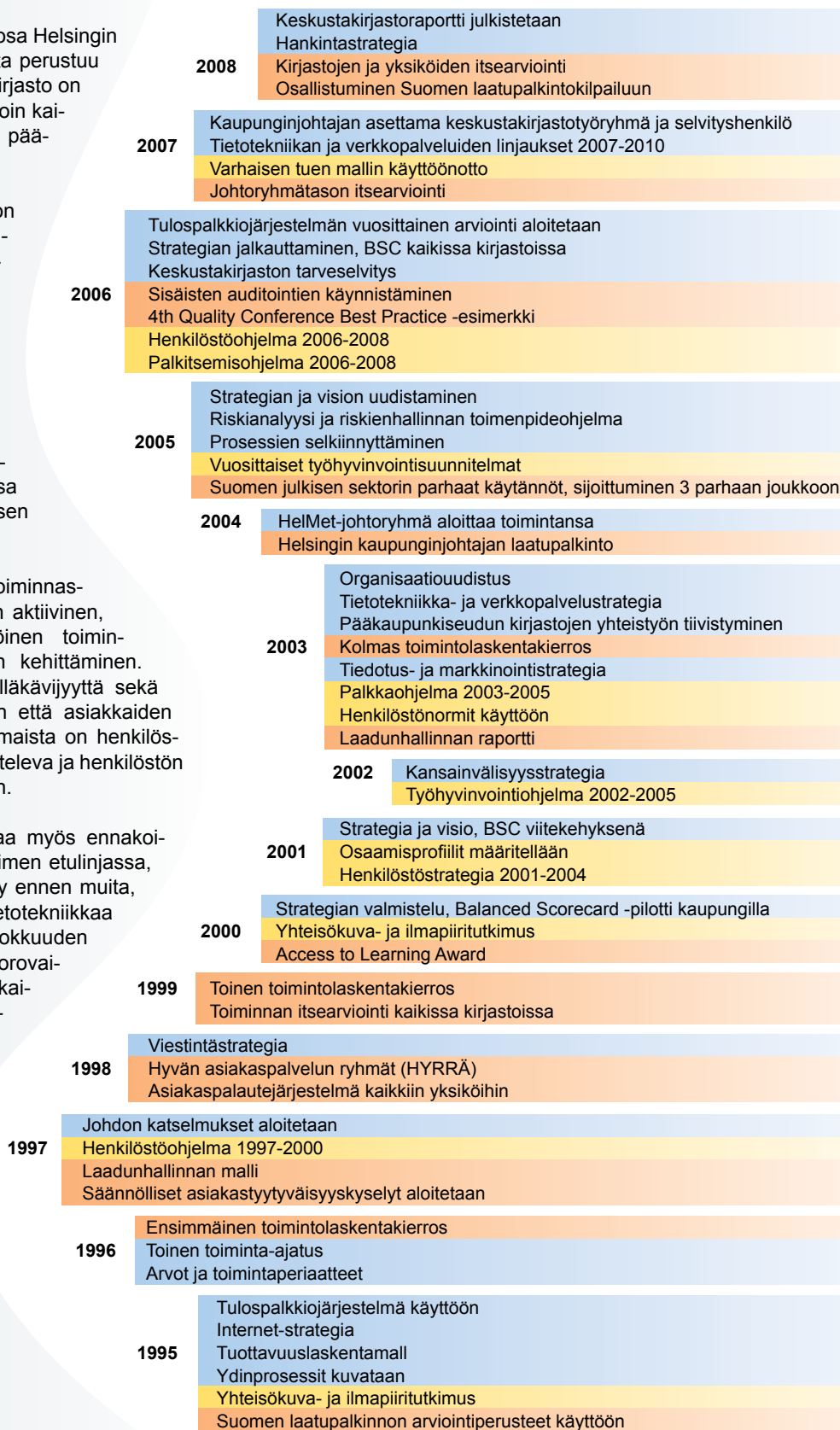
Helsingin kaupunginkirjaston toiminnassa korostuu koko organisaation aktiivinen, innovatiivinen ja asiakaslähtöinen toiminnan, tuotteiden ja palveluiden kehittäminen. Se osoittaa organisaation edelläkävijyyttä sekä toimintaympäristön muutokseen että asiakkaiden tarpeiden vastaamiseen. Erinomaista on henkilöstöä ja yksilöä kunnioittava, kuunteleva ja henkilöstön osaamista arvostava johtaminen.

Toiminnan erinomaisuutta kuvaa myös ennakoivuus: kirjasto on ollut kirjastotoimen etulinjassa, sillä useat toimenpiteet on tehty ennen muita, mm. tietotekniikkastrategia. Tietotekniikkaa hyödynnetään toiminnan tehokkuuden lisäämisessä, johtamisessa, vuorovaikutuksessa henkilöstön ja asiakkaiden kanssa sekä verkkopalvelutarjonnassa.

Kirjaston esimerkillisyyttä osoittavat useat palkinnot ja kunniamaininnat 1990-luvulta alkaen – niin Helsingin kaupungin sisäiset kuin kansalliset ja kansainväliset tunnustuksetkin.

Arvioinnin perusteella organisaation pistealueeksi saatiin 500-550 pistettä.

Kehittämispolku 1995-2008



Johtajuus ja strategia

Henkilöstö

Toiminnan kehittäminen

Yleiskuvaus Helsingin kaupunginkirjaston toiminnasta



Tarjolla luettavaa, kuunneltavaa, tiloja ja välineitä

Vuoden 2009 alusta lähtien kirjastoja on ollut 37. Niiden lisäksi palveluja tarjoavat kaksi kirjastoautoa, 11 laituskirjastoa ja yksi lehtisali sekä verkkosivut osoitteessa www.lib.hel.fi. Kokoelmaan kuuluu 1,9 miljoonaa nidettä. Asiakkaiden käytävissä on 350 asiakastietokonetta, ja kaikissa kirjastoissa on langaton verkko. Henkilöstön määrä on 500.



Henkilökunta (vakanssit) 2008

Johto	3
Kirjastonhoitajat	181
Kirjastovirkailijat	199
Muut	125
Yhteensä	508

Helsingin kaupunginkirjasto – vireä 150-vuotias

Helsingin kaupunginkirjasto on Suomen suurin yleinen kirjasto. Sen perustivat vuonna 1860 Helsingin rouvasväenyhdistyksen nuoret naiset, jotka tekivät hyväntekeväisyys- ja kansansivistystyötä vähävaraisten parissa.

Kirjasto aloitti toimintansa Kansankirjaston nimellä, ja sillä oli aluksi vain muutamia toimipisteitä eri puolilla kaupunkia. Vuosi 1882 oli käänntekevä, sillä silloin avattiin Rikhardinkadun kirjasto, joka on edelleenkin yksi käytetyimmistä kaupunginkirjaston toimipisteistä.



Vuonna 1910, jolloin kaupunki oli hallinnoinut kirjastoa 34 vuotta, kirjaston nimi muutettiin Kansankirjastosta Helsingin kaupunginkirjastoksi. Kirjastoja oli tuolloin viisi. Heti sotien jälkeen, vuonna 1946, toimeenpannun alueliitoksen myötä kirjastojen määrä yli kolminkertaistui 18:aan.

Nykykirjastossa opiskellaan, työskennellään, osallistutaan lukupiireihin ja tapahtumiin, oleillaan ja viihdytään. Kirjasto 10, on profiloitunut musiikkikirjastoksi, joka tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet tekemiselle. Tarjolla on kirjaston soittimia, tila laulamiseen ja äänittämiseen. Stage on puolestaan esiintyjien ja näytteilleasettajien käytettävissä.

Eniten lainaavat 25-29 -vuotiaat

Helsinkiiläisistä 37 %:lla on kirjastokortti. Vuonna 2008 jokainen helsinkiläinen lainasi kirjastosta keskimäärin 16,5 teosta ja asioi kirjastossa 11,3 kertaa. Eniten lainaavat 25-29 -vuotiaat. Naiset lainaavat enemmän kuin miehet. Käytetyimpiä kirjastoja ovat Itäkeskuksen kirjasto, Kirjasto 10, Rikhardinkadun ja Töölön kirjastot.

Yleisten kirjastojen keskus- kirjasto ja HelMet-kirjasto

Asiakkaiden lisäksi Helsingin kaupungin- kirjasto palvelee maamme muita yleisiä kirjastoja. Sillä on ollut Suomen yleisten kirjastojen keskuskirjaston rooli vuodesta 1981 lähtien, ja sen tehtäviin kuuluvat kaukopalvelun ja valtakunnallisen monikielisen kirjaston hoitaminen. Lisäksi se ylläpitää ja kehittää yleisten kirjastojen yhteistä verkkopalvelua Kirjastot.fi:tä ja yhteisiä työmenetelmiä kuten luokitusjärjestelmää ja tilastotietokantaa. Keskuskirjasto toimintaa rahoittaa opetusministeriö.

Pääkaupunkiseudun kirjastojen yhteistyö alkoi 1970-luvulla ja jatkuu vilkkaana HelMet-tunnuksen alla. Helsingin kaupungin kirjaston lisäksi HelMet-kirjastoja ovat Espoon, Kauniaisten ja Vantaan kaupungin kirjastot. Palvelua tarjoavat 60 toimipistettä ja kuusi kirjastoautoa, 13 laitoskirjastoa ja lehtisali sekä tunnettu ja

suosittu www.helmet.fi -verkkokirjasto. Kuntalaisten yhteiskäytössä on 3,5 miljoonan teoksen kokoelma.

HelMet
kirjasto/biblioteket

Monopoli-asema säilyy – kilpailu kiristyy

Kirjaston monopoli-asema erilaisten aineistotyyppien lainaajana ja maksuttomien kulttuuripalvelujen tarjoajana säilyy, mutta haasteita riittää. Näitä ovat mm. uudet mediat, monipuoliset vapaa-aikaviihtomahdollisuudet ja asiakaskunnan pirstaloituminen. Nuorten lukemisen osuuden väheneminen ja Internetin mer-

kityksen kasvu ajanvietteenä ja tiedon lähteenä ovat kysymyksiä, joihin kirjasto hakee vastauksia.

Keskustakirjasto – jotain ihan uutta

Merkittävin kaupungin kirjaston tämänhetkisistä hankkeista on uuden, modernin kirjaston saaminen kaupungin keskustaan. Keskustakirjastosta kaavaillaan useiden eri toimijoiden ja palvelun tarjoajien tiyssi- sijaa ja arkkitehtonisesti erottuvaa kansallista maamerkkiä. Tavoitteena on saada aikaan tila, missä tapaavat eri asiakasryhmät ja palvelujen tarjoajat molempia hyödyttävällä, uutta luovalla ja aktiivisella tavalla. Keskustakirjasto on moniulotteinen ja elämäniloinen kohtaamispaikka. Sen on määrä valmistua Suomen itsenäisyyden 100-vuotisjuhluvuonna 2017.



Johtajuus, toimintaperiaatteet ja strategia



Strategia tähtää pitkäaikaiseen asiakassuhteeseen

Kaupunginkirjaston toimintaa ohjaavat visio, toiminta-ajatus ja arvot tukevat kirjastolain ja asetuksen päämääriä sekä kaupungin toimintaa ohjaavien strategioiden tavoitteita. Kaupungin yhteisstrategioiden mukaan määritellään vuosittain toiminnan painopistealueet, joiden toteutumisesta raportoidaan talousarvion ja -suunnitelman käsittelyn yhteydessä.

Helsingin kaupunginkirjaston visio on ”Rajaton kirjasto – sivistyksen ja elämysten lähde elämänkaaren kaikissa vaiheissa”. Vision toteuttamisen erityinen haaste on käsitteen ”rajaton kirjasto” toteuttamisessa. Uudenlaisen ”rajattoman kirjaston” luominen on alkanut jo 1990-luvun puolivälissä kun perinteisen, fyysisen kirjastoverkon rinnalle kehitettiin internetin ja tietotekniikan avulla verkkokirjasto. Verkkokirjasto on tänä päivänä jo niin olennainen osa toimintaa, että sen käyntimäärät ovat ylittäneet asiakaskäynnit kirjastossa. Keskeisiä asioita vision toteuttamisessa ovat innovatiiviset ja tilojen aukioloajoista riippumattomat palveluratkaisut erityisesti verkkopalveluissa, palvelujen tarjoaminen eri asiakassegmenteille sekä uusien kumppaneiden löytäminen ja kansainvälisyys.

Helsingin kaupunginkirjastossa on ollut käytössä Balanced Scorecard strategisen johtamisen viitekehyksenä vuodesta 2000 lähtien. Kaupunginkirjasto on valinnut kokonaisstrategiakseen visiosta johdetun ”Pitkäaikaisen asiakassuhteen strategian”. Kirjasto tarjoaa palveluita kaiken ikäisille sekä eri asiakasryhmille ja elää mukana heidän erilaisissa elämäntilanteissaan. Sen palvelu tavoittaa 75 % helsinkiläisistä. Strategiaa tarkastellaan neljästä näkökulmasta ja sen perustan muodostaa oppimisen ja kasvun näkökulma. Siihen liittyvien tulosten paraneminen on edellytys palveluprosessien sujumiselle, mikä puolestaan ennakoi hyviä asiakastytyväisyytuloksia sekä tehokkuuden ja vaikuttavuuden paranemista.



Visio, toiminta-ajatus ja arvot

Visio:

Rajaton kirjasto - sivistyksen ja elämysten lähde elämänkaaren kaikissa vaiheissa

Toiminta-ajatus:

Helsingin kaupunginkirjasto on kansalaisten peruspalveluna avoin kaikille. Osana maailmanlaajuisia kirjastoverkkoa tarjoamme esteettömän pääsyn kulttuurin ja tiedon lähteille.

Toimimme osana paikallisyhteisöä ja kehitämme vuorovaikutteisesti kirjastopalveluja, joita asiakkaamme tarvitsevat toimiakseen yhteiskunnan aktiivisina jäseninä ja saadakseen iloa elämäänsä.

Arvot:

- Asiakaslähtöisyys
- Luottamuksellisuus
- Moniarvoisuus
- Moniulotteisuus
- Taloudellisuus
- Tasa-arvo

Tuloskortit toiminnan ohjaamisen välineenä

Strategista johtamista ja laajojen kokonaisuuksien hallintaa on vahvistettu. Strategiaa viestitään henkilöstö- ja esimiesfoorumeissa, kehityskeskusteluissa ja työpaikkakokouksissa. Yksiköille on asetettu selkeitä toiminnallisia ja taloudellisia tavoitteita sekä toisaalta lisätty henkilökunnan osallistumista ja sitoutumista toimintaan. Kirjastonjohtajilla on nykyisin johdettavaan 2-3 keskikokoista tai pienempää kirjastoa. Myös strategian vieminen yksikkötasolle on toteutunut siten, että kaikilla yksiköillä on kirjaston tuloskortista johdettu oma tuloskorttinsa, jota käytetään toiminnan ohjauksen välineenä.

Johto käy säännöllisesti kirjastoissa ja tapaa kirjaston johtajien lisäksi henkilökuntaa. Johdon katselmuksia on tehty viime aikoina useita vuodessa, kun kirjastossa on viety läpi laajaa asiakaspalvelukulttuurin muutoshanketta.

Kirjastossa on hyvin toimiva osallistumisjärjestelmä. Ylimmällä johdolla on asioiden valmistelua tukemassa sekä johtettua ohjausryhmiä, joissa on edustajia eri kirjastoista. Esimies- ja henkilöstöfoorumeissa käsitellään ajankohtaisia asioita

ja esitellään hyviä käytäntöjä. Keskeisten asiakassegmenttien palveluja kehittävät erilaiset teemaryhmät. Intranet on aktiivisessa käytössä ja se toimii keskeisenä tiedon välittämisen kanavana, ohje- ja dokumenttiarkistona sekä keskusteluforumina.

Tulospalkkiojärjestelmä tukee uudistumista

Kehittämistyötä on leimannut uudistusten toteuttaminen tulospalkkiojärjestelmän avulla. Järjestelmä on ollut käytössä vuodesta 1995. Lisäksi kokeilujen ja pilottien myötä on otettu käyttöön uusia toimintatapoja.

Kun rutiinipalveluita on automatisoitu, on henkilökuntaa voitu vapauttaa verkkokirjaston vaatimiin asiantuntijapalveluihin ja niiden kehittämiseen, asiakassegmenttien palveluihin sekä asiakkaiden opastamiseen.

Kehittämistyötä on vauhditettu sekä itsearviointeilla että ulkopuolisilla laadun arvioinneilla, joita on tehty kolme kertaa 2000-luvulla.

Henkilöstö ja henkilöstötulokset



Yhteisinä arvoina ammattilypeys ja yhteishenki

Kirjaston henkilöstöpolitiikkaa ohjaavat henkilöstö- ja palkitsemishjelmat, jotka laaditaan yhdessä henkilöstöjärjestöjen kanssa. Kannustavaa palkkausta toteutetaan tulospalkkiojärjestelmän avulla. Lisäksi kirjastolla on periaatteet henkilökohtaiseen työsuoritukseen perustuvasta palkkauksesta sekä tunnustusten antamiseen hyvistä työsuorituksista sekä parhaista käytännöistä. Kirjastolla on oma tunnustuspalkinto, kirjaston timantti, jolla halutaan kannustaa pitkäjänteistä kehittämistä tai muuten esimerkillistä toimintaa. Innovaatiopalkinto ja aloitepalkkiot kannustavat henkilökuntaa aloitteellisuuteen.

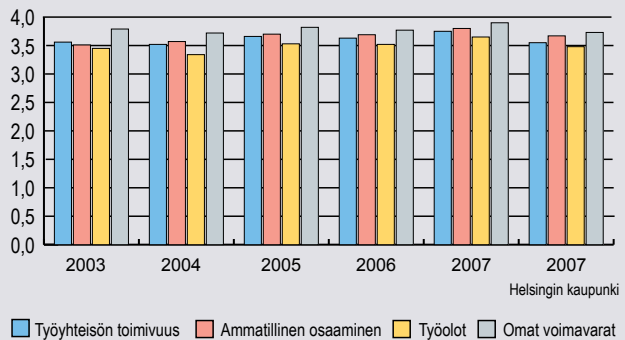
Yksiköille laaditaan vuosittain henkilöstönormit, jotka pohjaavat työn kuormittavuuteen. Normeilla varmistetaan oikeudenmukainen ja oikea henkilöstön määrä, rakenne ja sijoittelu. Vuosittain laadittavassa henkilöstöraportissa seurataan henkilöstöön liittyvien tunnuslukujen kehittymistä ja tasa-arvon toteutumista.



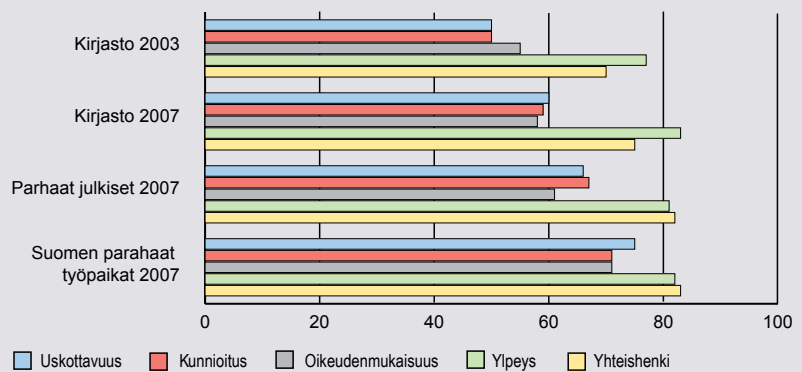
Kirjastolla on laaja ja monipuolinen koulutusohjelma, johon sisältyy koulutusta tasapuolisesti eri ammattiryhmille. Tavoitteena on ammattitaitoinen ja asiantunteva henkilöstö, joka ylläpitää ja kehittää osaamistaan uusiutuvien vaatimusten edellyttämällä tavalla.

Kouluttaminen, tehtäväkierto, erilaisiin työryhmiin osallistuminen, opintomatkat, vieriovetus ja projektitehtävät lisäävät omaa osaamista ja sen jakamista muille.

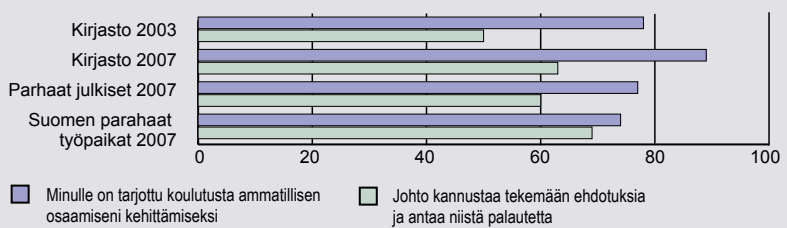
Helsingin kaupunginkirjasto, työhyvinvointi 2003-2007



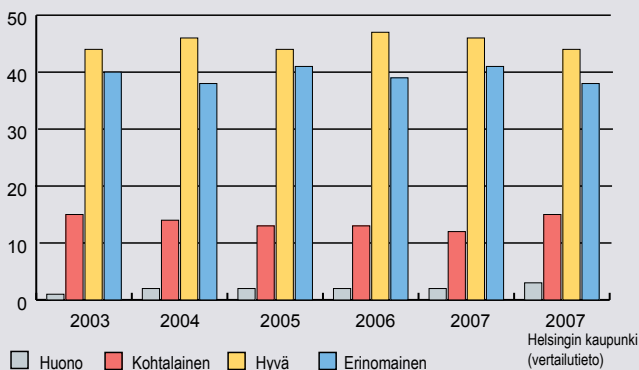
Ylpeys omasta työstä, organisaation imagosta



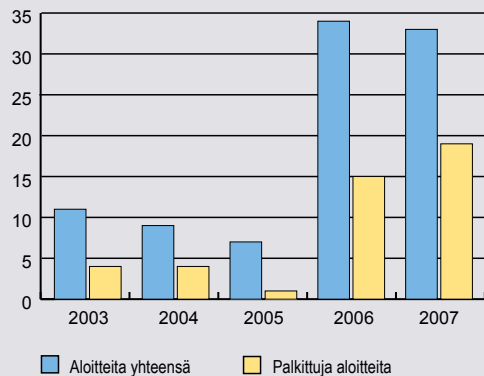
Ammatillinen osaaminen, keskustelu ja päätöksenteko



Kaupunginkirjasto työkykyindeksi 2003-2007, prosenttia



Aloitetoiminta 2003-2007



Kumppanuudet ja resurssit



Kumppaneita läheltä ja kaukaa

Kirjaston tärkeimmät yhteistyökumppanit ovat muut pääkaupunkiseudun kirjastot, jotka muodostavat ns. HelMet-kirjastoverkon (Helsinki Metropolitan Area Libraries). HelMet-kirjastoilla on yhteistyötä määrittelevä strategia, yhteinen kirjastokortti ja käyttösäännöt. Kokoelmat ovat yhteiskäytössä ja aineistokuljetukset toimivat päivittäin kuntien välillä. HelMet-kirjastojen henkilöstöstä on muodostettu ryhmiä, jotka kehittävät ja tuottavat palveluita.

Pääkaupunkiseudun kirjastoja koskevassa selvityksessä (2004) asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin mitattiin kouluarvosanalla (4-10). Tutkimuksessa oli eroteltu asiakkaat ja päättäjät erikseen ja tuloksissa oli nähtävissä jonkin verran eroavaisuuksia.

Muita tärkeimpiä sidosryhmiä ovat Suomen yleiset ja tieteelliset kirjastot. Kaupunkitasolla merkittävimpiä yhteistyökumppaneita ovat Helsingin kaupungin virastot ja laitokset sekä erilaiset yhdistykset.

Kansainvälinen yhteistyö on vilkasta ja laaja-alaista. Kirjasto on jakanut johtamisosaamista erityisesti itäisen Euroopan maihin ja osallistunut useisiin EU-projekteihin. Henkilökuntaa pyydetään usein luennomaan eri maihin ja kansainvälisten vierailijoiden määrä on viime vuosina lisääntynyt.

Talouden tunnuslukuja seurataan kaikilla tasoilla

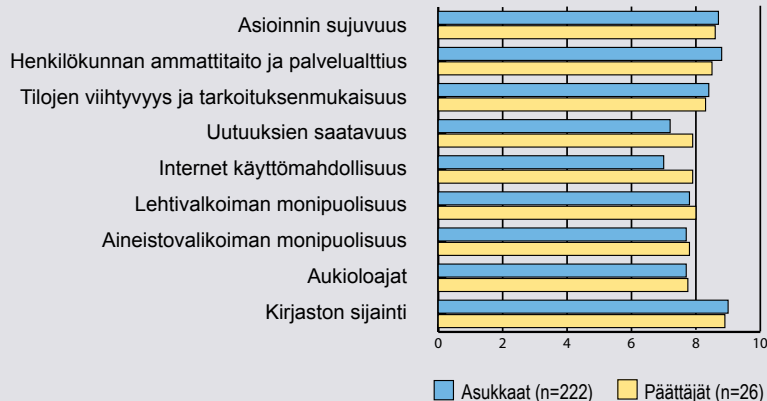
Taloutta ja tunnuslukuja seurataan säännöllisesti neljästi vuodessa laadittavien ennusteiden mukaisesti. Yksiköt seuraavat tunnuslukujen ja tulosbudjettien kehittymistä johdon tietojärjestelmän avulla. Johtoryhmä asettaa talouteen liittyvät tavoitteet kaupunginvaltuuston asettamien raamien mukaisesti sekä arvioi muut tunnusluvut ja mittarit ja niiden tavoitteiden mukaisen toteutumisen vuosittain. Taloussuunitelmakausi on kolme vuotta.

Valtakunnallisia tehtäviä varten kaupunginkirjasto saa erillisen valtionavustuksen. Tehtäviin sisältyvät mm. yleisten kirjastojen verkkopalvelut, yleiset keskuskirjastotehtävät, kaukolainaus, monikielisen kirjaston tehtävät ja yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmän ja tilastotietokannan ylläpito.

Kustannustietoisuus on lisääntynyt strategisten mittareiden, johdon tietojärjestelmän sekä toimintolaskennan avulla. BSC-mittarina käytetään tuottavuusindeksiä.

Arvosana kirjastolle, jossa asioi pääasiallisesti

Taloustutkimus 2004





Ohjeistus riskien hallinnasta on laadittu sekä virasto- ja yksikötasolle että ydinprosesseille. Kaikilla yksiköillä on turvallisuussuunnitelmat.

Lainaaminen on ekologista

Kirjastossa edistetään ympäristöasioiden tietämystä. Toimipisteisiin on valittu ekotukihenkilöitä, jotka muodostavat ympäristöverkoston. Asiakkaille tarjotaan ekotietoa ja heille on vaihtopisteitä omien kirjojen kierrättämiseksi. Kirjojen ja muun aineiston lainaus on jo sinänsä kierrätystä ja tukee ympäristöasioita. Ympäristötilinpäätös ja -raportointi tehdään säännöllisesti.

Tietotekniikkaratkaisuissa palkittu edelläkävijä

Kirjastolla on vahva infrastruktuuri, ja sillä on ollut tietotekniikkastrategia jo vuodesta 1991 lähtien. Asiakkaiden käytössä on kaikissa kirjastoissa työasemia. Tietotek-



Monipuoliset tilat tehokkaassa käytössä

Kirjastotilojen suunnittelu perustuu väestöennusteisiin ja kaupunginosien suunnitteluun.

Tilaa käytetään perinteisen lainaamisen ja opiskelun lisäksi myös työntekoon, ryhmien kokoontumiseen, virkistykseen ja rentoutumiseen. Kaikissa kirjastoissa toimiva langaton yhteys on myös vaikuttanut siihen, että yhä useammin asiakkaat käyttävät kirjaston tiloissa omia tietokoneitaan kirjaston tarjoamien työasemien rinnalla. Kirjastoissa saa myös opastusta internetin ja tietokoneiden käyttöön. Pitkien aukioloaikojen ansiosta tilojen käytötehokkuus on suuri.

niikkayksikkö on kehittänyt työasemakonseptia siten, että niitä voidaan hallinnoida keskitetysti. Uudet ohjelmat saadaan nopeasti käyttöön ja työasemien tietoturva sekä palveluvalikoima ovat jatkuvasti ajantasaiset. Tietojärjestelmien kehittämisessä pyritään integroituun arkkitehtuuriin ja elinkaaren hallintaan.

Helsingin kaupungin tietotekniikkastrategiassa kirjastolla on kaksi teknisiä ja palvelusovelluksia pilotoivaa yksikköä: Kohtaamispaikka@lasipalatsi ja Kirjasto 10. Verkkopalveluiden voimakas kehittäminen on ollut kirjaston painopisteenä koko 2000-luvun ajan.

Bill & Melinda Gates -säätiön palkinto Access to Learning ja miljoona dollaria myönnettiin kirjastolle onnistuneesta tietotekniikkastrategiasta vuonna 2000.



Valikoimissa jokaiselle jotakin

Kirjasto tarjoaa käyttäjilleen mahdollisimman esteettömän pääsyn erilaisiin kulttuurin ja tiedon lähteisiin. Se vastaa asiakkaiden tarpeisiin tarjoamalla aineistoa eri formaateissa (mm. kirjat, lehdet, ääni- ja kuvatalenteet, verkkojulkaisut). Tarjolla on myös verkosta ladattavaa aineistoa (e-kirjat). Aineiston käyttöä ja kiertoa seurataan tunnusluvuin. Aineisto on suojattu ja se inventoidaan määräajoin kaikissa yksiköissä. Varastointiperiaatteiden mukaisesti aineistoa varastoidaan kulttuuriperinnön säilyttämiseksi.

"Libraries are the intellectual infrastructure of a country. They are as important as a city's physical infrastructure and deserve as much investment as our roads and bridges. We applaud Helsinki City Library for its commitment and investment, and see it as a model for other countries seeking to make libraries and public access to digital information a priority"

Patty Stonesifer, Co-chair and President of the Bill & Melinda Gates Foundation

Prosessit ja asiakastulokset



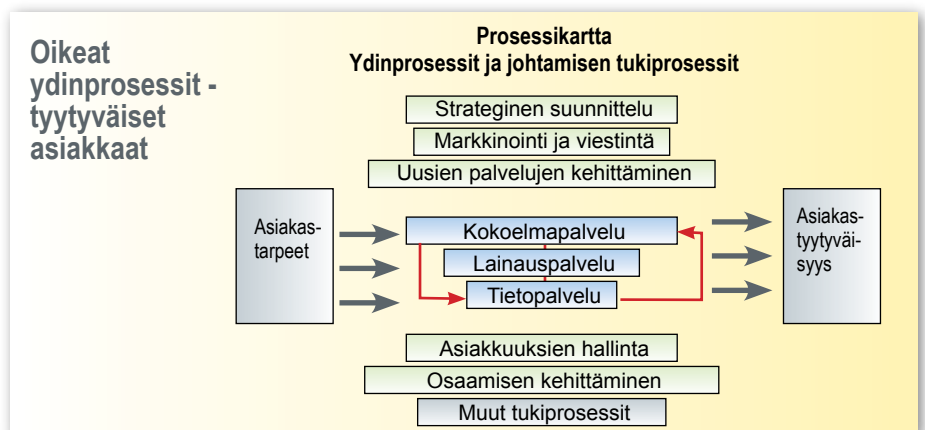
Prosesseja kehitetään ja johdetaan siten, että sekä asiakkaat että päättäjät olisivat mahdollisimman tyytyväisiä palveluihin ja niiden tuottamiseen. Keskeiset strategiset tavoitteet ydinprosessien jatkuvassa parantamisessa ovat: kokoelman käytettävyyden parantaminen, lainauspalvelun tehokkuuden ja sujuvuuden lisääminen sekä tietopalvelun laadun turvaaminen.

Asiakkuuksia johdetaan asiakaskyselyitä ja -palautetta hyödyntämällä sekä asiakasyhteistyön avulla. Vuorovaikutteisuutta asiakaspalveluissa ja uusien palveluiden luomisessa on lisätty.

Osana palveluprosessien kehittämistä johtoryhmä on käynnistänyt laajan asiakaspalvelukulttuurin uudistusprojektin sekä konsptisuunnittelun. Asiakkaiden itsepalvelua on lisätty systemaattisesti, ja palvelualueet on muutettu siten, että vuorovaikutus asiakkaan kanssa on hel-

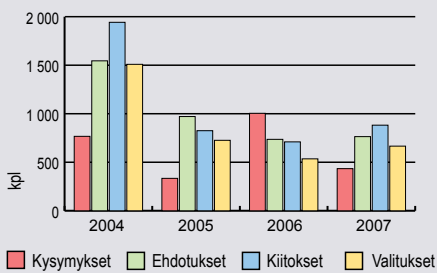
pompaa. Henkilökuntaa on valmennettu muutokseen tiedotusta lisäämällä, asiakaspalvelukoulutuksella ja sisäiseen verkkokeskusteluun kannustamalla. Painopiste palveluissa on siirtymässä aktiiviseen asiakkaiden opastamiseen, palveluiden markkinointiin ja asiantuntijapalveluihin.

Ydinprosessien sisäinen auditointi aloitettiin vuonna 2006. Auditointisuunnitelmat tehdään vuosittain ja vahvistetaan johtoryhmässä. Auditoinnista on saatu hyviä kokemuksia myös oppimisprosessina ja se on vakiintunut yhdeksi prosessien kehittämisen menetelmäksi.

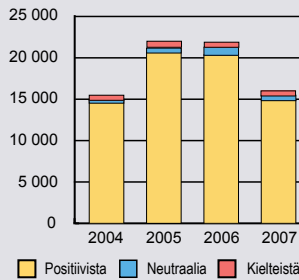




Asiakaspalautteet 2004-2007



Kysy online -palautteet 2004-2007



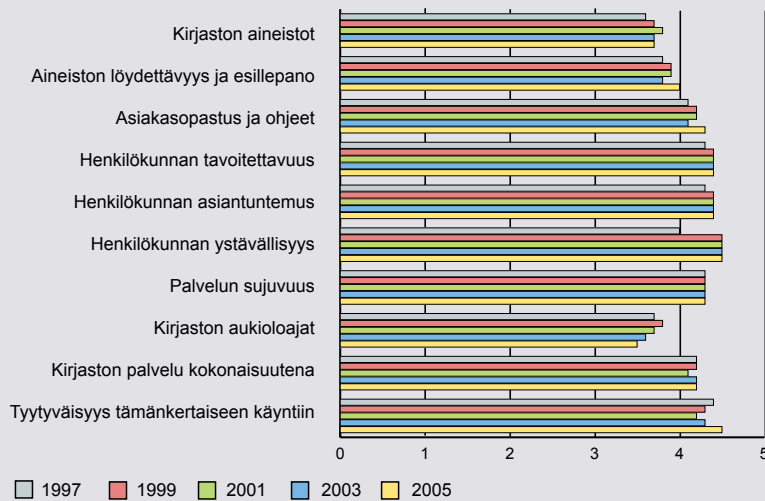
Kirjasto – suomalaisten lempilapsi

Asiakastyytyväisyyttä on mitattu omalla kyselytutkimuksella kirjastoissa vuodesta 1997 alkaen.

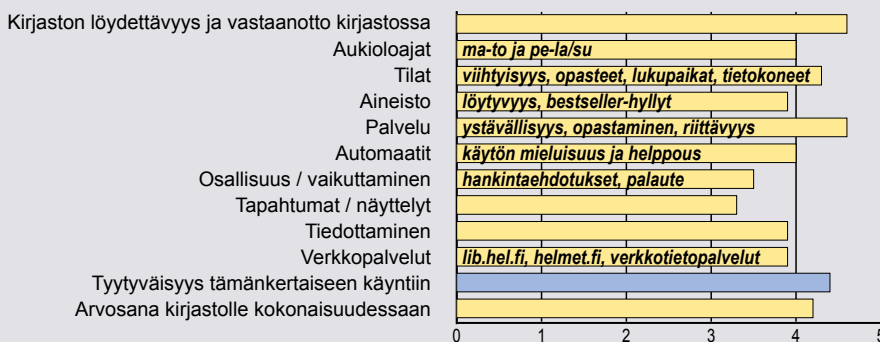
Asiakastyytyväisyyskysely uusittiin vuonna 2007, kun haluttiin saada eritellympää tietoa uusista palveluista, palveluautomaateista ja tiedottamisesta. Lisäksi haluttiin tietää eri asiakassegmenttien mielipiteitä kirjaston palveluista (lapset, nuoret).

Asiakaspalautteet on jaoteltu neljään kategoriaan. Valitusten perusteella esim. aukioloaikoja on lisätty. Kysy-online palautteet ovat olleet enimmäkseen positiivisia.

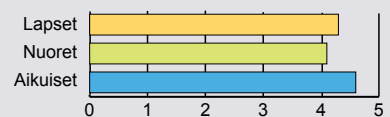
Asiakastyytyväisyys 1997-2005



Asiakastyytyväisyys: Aikuiset/syyskuu 2007



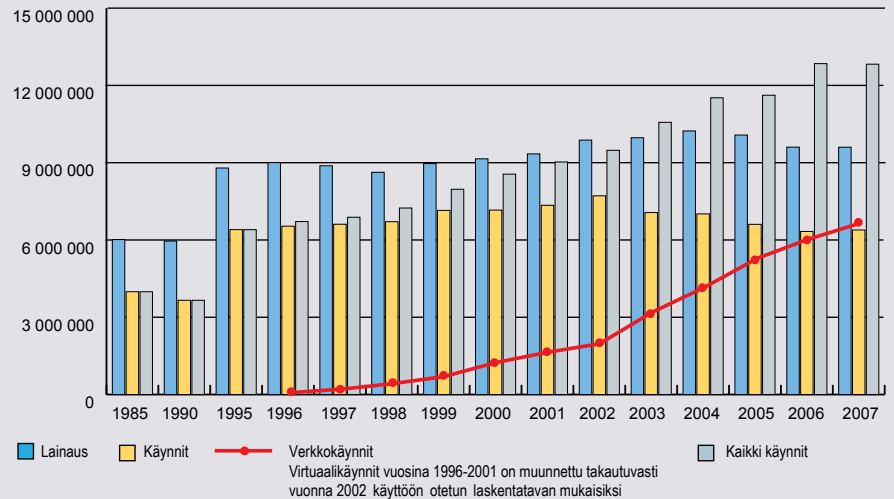
Tyytyväisyys tämänkertaiseen käyntiin



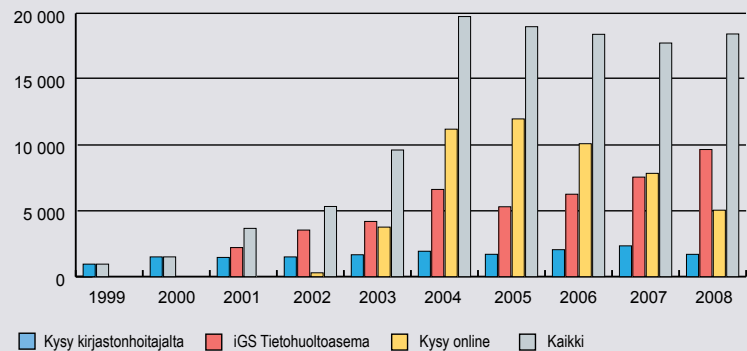
Keskeiset suorituskykytulokset



Lainus, käynnit ja verkkokäynnit 1985-2007



Kirjasto saavutti vuonna 2000 laaditun hybridikirjastovisio 2010:n jo vuonna 2005 eli ennakoitua nopeammin. Tällöin verkkokävijöiden määrä saavutti kirjastoissa asioivien asiakkaiden määrän. Rajattoman kirjaston visio tähtää kirjasto- ja verkkoasioinnin tasapainoiseen kehitykseen. Visiossa korostetaan monipuolisen ja monikanavaisen palvelutarjonnan merkitystä.

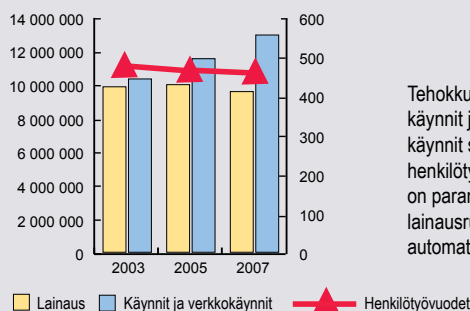


Verkkotietopalvelu lisääntyy koko ajan ja vastausten määrä kasvaa erityisesti iGS tietohuoltoaseman osalta. Toisaalta vastausten perusteella luotu vastausarkisto hakutoimintoinen helpottaa vastausten uudelleen käyttöä.

Monipuolinen mittaristo kertoo onnistumisesta

Strategian toteutumista seurataan pääasiassa käyttölukujen, prosessien sujuvuutta kuvaavien mittareiden, aukiolotuntien ja toiminnan tehokkuutta kuvaavien lukujen perusteella. Verkkosiointi on strategian mukaisesti kasvanut 2000-luvulla radikaalisti ja ohittanut jo varsinaisen kirjastossa asioinnin.

Lainaus ja käynnit suhteessa henkilötyövuosiin



Tehokkuus eli käynnit ja verkkokäynnit suhteessa henkilötyövuosiin on parantunut, kun lainausrutineja on automatisoitu.



Helsingin kaupunginkirjasto verrattuna maailman kirjastojen parhaimmistoon

2005 IFLA	Väestö	Käynnit/as.	Lainat/as.	Kokoelma/ asukas	Kustann. / väestö €	Kustann. / lainat €
Brisbane	971 757	3	10,3	1,5	18,4	1,8
Christchurch*	338 748	11	17,3	3	32	2,2
Copenhagen	502 362	8,4	15,3	4,3	51,4	3,4
Helsinki	560 761	11,8	18	3,5	51,7	2,9
Vancouver	584 601	11,3	16,8	4,3	39,7	2,4
Jacksonville	859 361	4,4	7,1	3,1	28,6	4
New York	3 313 573	3,7	4,7	1,8	27,4	5,8
Montreal	1 877 000	3,2	5,9	1,1	27,3	4,6

* Christchurchin tiedot Uuden-Seelannin tilastoista

IFLA:n keräämien kansainvälisten tilastojen mukaan Helsingin kaupunginkirjaston käyttö, lainaus ja kustannukset suhteessa lainamääriin ovat vertailukelpoisia myös muiden kirjastoalan huippumaiden kanssa (Tanska, USA, Kanada, Australia, Uusi-Seelanti).



Helsingin kaupunginkirjasto

Rautatietäisenkatu 8
00520 Helsinki
PL 4100
00099 Helsingin kaupunki
puh. (09)3108 511*
fax (09) 3108 5517

www.lib.hel.fi

Lisätietoja

Kirjastotoimen johtaja
Maija Berndtson
puh. 040 5517 335
maija.berndtson@hel.fi

Kirjastotoimen apulaisjohtaja
Marja-Liisa Vilkkö-Hämäläinen
puh. 050 370 2973
marja-liisa.vilkkö-hamalainen@hel.fi

Kehittämispäällikkö
Marja-Liisa Komulainen
puh. 050 4025 806
marja-liisa.komulainen@hel.fi

Vierailut ja esiintymispyynnöt

Kehittämispäällikkö
Marja-Liisa Komulainen
puh. 050 4025 806
marja-liisa.komulainen@hel.fi

Suomen laaturpalkinto- kilpailun järjestää:

Laatukeskus Excellence Finland
PL 50
00380 Helsinki
www.laatukeskus.fi
puh. (09) 8622 4400