

Kohan käyttöönotto ja ylläpito  
kirjastojen ja henkilökunnan  
yhtenäisyyttä luovana tekijänä  
sekä vaikutukset kirjastojen yhteistyölle laajemminkin

## Case Lapin kirjasto

Leena Kinnunen

Rovaniemen kaupunginkirjasto

Koha-seminaari 20.9.2018 Kouvola



## Esityksen sisältö:

Lappi lyhyesti

Kirjastojärjestelmän vaihdon lyhyt historia

Järjestelmävaihdon valmistelu

Henkilökunnalle tehdyn kyselyn tulokset



## Lappi

21 kuntaa, kaksi seutukirjastoa

Henkilökuntaa noin 200

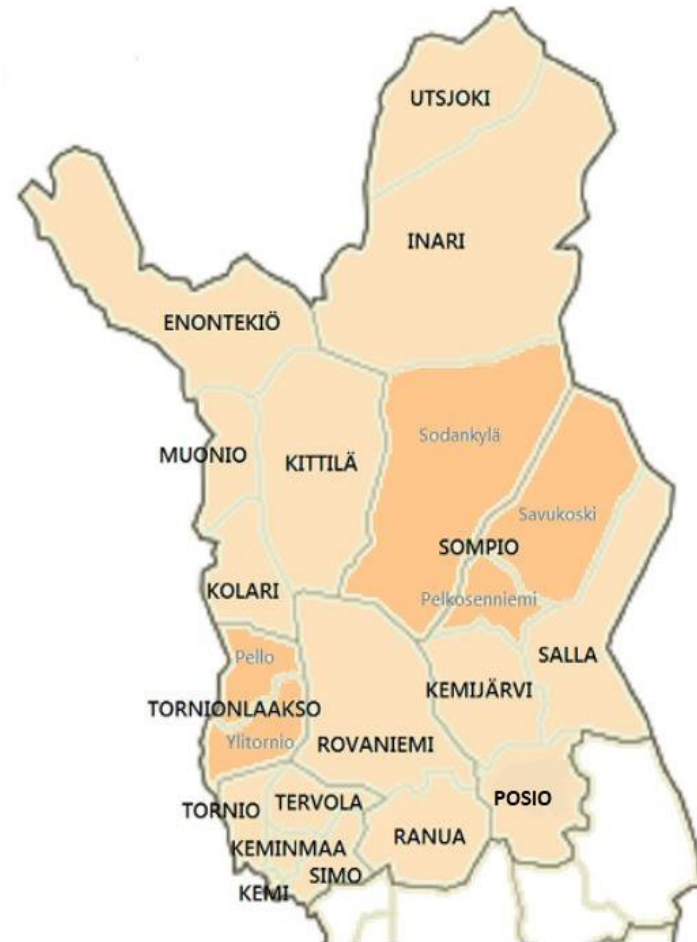
Henkilötyövuosia 150

Asukkaita Lapissa 180 207

Lainajia 63 287 (35%)

Kokoelmat 1,68 milj.

Kokonaislainaus 2,57 milj.



# Järjestelmävaihdon valmistelu ja suunnittelu 2010 – 2017

## **Ensimmäinen järjestelmähanke Lapin yhteinen kirjasto**

- Järjestelmävertailut, vaatimusmäärittely
- Neuvottelut silloisen kimpan ulkopuolisten kuntien kanssa kimppaan liittymisestä

## **Jatkohanke Meidän yhteinen kirjasto**

- Liittyvien kirjastojen henkilökunnan vierailut Lapin kimpan kirjastoissa
- Tietokantojen analysointi ja siivous

## **Kolmas kirjastojärjestelmähanke Lapin yhteistä kirjastoa rakentamassa**

- Kohan käyttöönoton valmistelu työryhmissä
- Yhteistyön vahvistaminen Lapin kirjastojen kesken

Hankkeet Rovaniemen hankkeita, mutta edustus ohjausryhmässä ja työryhmissä koko maakunnasta



# Tilanne syksyllä 2014

## UKJ-hankkeen supistuminen suunnitellusta

### Kaupalliset järjestelmät

- Kokonaiskustannukset tuolloin käytössä olevia järjestelmiä suuremmat
- Kilpailutuksen valmistelu vaatisi resursseja
- Kilpailutus siirtäisi uuden järjestelmän käyttöönottoa

### Joensuun kokemukset

- Kustannussäästöt, järjestelmän vakaus

### Oulun, Mikkelin, Kouvolan ja Joensuun Koha-hankesuunnitelma

- Konsortion perustaminen ylläpitämään Koha-kirjastojärjestelmää
- Kohan käyttöönotto mukana olevissa kirjastoissa ja maakunnissa



Lapin kirjaston johtoryhmä päätti 15.10.2014, että Lapin yleiset kirjastot aloittavat valmistelut Koha-järjestelmän käyttöönotoksi Lapissa sekä liittyvät mukaan yhteisen Koha-konsortion hankehakemukseen

” Todettiin, että lähdeettäessä uuteen muutos on aina kustannus, mutta Kohan tapauksessa käyttövuosien kustannukset on itse päätettävissä sen mukaan, miten paljon ohjelmaa halutaan kehittää.

Maakunnan kirjastojen osalta Kohaan siirtyminen ei juuri poikkea kaupalliseen järjestelmään siirtymisestä, mikäli pääkäyttäjät toimivat maakuntakirjastossa. Jatkossa kirjastoille tulee kuitenkin enemmän mietittävää siitä, miten järjestelmää käytetään ja miten sitä pitää kehittää. Kehittäminen antaa myös mahdollisuuden kirjastoissa työskenteleville asiantuntijoille tuoda osaamistaan esille. ”



# Työryhmien perustaminen Lapin kirjastokokouksessa huhtikuussa 2015

Parametryöryhmä  
Asiakaspalvelutyöryhmä  
Luettelointityöryhmä  
Verkkokirjastotyöryhmä  
Kuittityöryhmä  
Projektiryhmä

Työryhmiin pyydettiin vapaaehtoisia, osa kutsuttiin.

Työryhmissä oli mukana 51 henkilöä 15 kunnasta.

Tapaamisia oli valmistelun aikana kaikkiaan 24, tunteja yht. 774.



Työryhmien tehtävänä oli päättää järjestelmän asetuksista, käytännöistä sekä yhtenäisistä toimintatavoista.

Osa päätöksistä vietiin Lapin kirjaston johtoryhmälle hyväksyttäväksi.





## Uudistukset ja yhtenäistämiset mm.:

- Käytösääntöjen uudistus
- Yhteinen kirjastokorttihakemus
- Yhteinen varausjono
- Hyllyvarausten poimintaohjeet
- Luetteloinnin keskittäminen Täti-luetteloijille
- Luettelointikäytäntöjen yhtenäistäminen
- Liittyvien kirjastojen tietojen tuominen tai linkittäminen Lapin kirjaston verkkosivuille



## **Konversioaika 2016 - 2017**

- Oma kehittäjä aloitti 27.6.2016

### **Kohan käyttöönotot**

- Pallas-kirjastot 2.5.2017
- Origo-kirjastot:
  - Kemi 5.6.
  - Posio liitettiin Kohaan käsin, Kohan käyttö aloitettiin 14.8.
  - Ranua, Tervola ja Simo 28.8.
  - Keminmaa 9.10.

Ylläpito siirtyi Koha-Suomelle 31.5.2017



## Kohan koulutukset

- Kouluttajina toimivat pääkäyttäjät sekä Kohan työryhmissä toimineet henkilöt, joille pidettiin yhteinen kouluttajakoulutus
- Koko Lapin henkilökunnalle perus- ja jatkokoulutus, yhteensä kaksi päivää
- Työtehtävien mukaan lisäksi luettelointi ja hankinta-, saapumisvalvontakoulutus
- Koulutuksia pidettiin Rovaniemellä, Kemissä, Torniossa, Sodankylässä, Kemijärvellä, Inarissa ja Muoniossa
- Koulutusmateriaalien pohjina käytettiin Kyytin koulutusmateriaaleja



## Käyttöönottojen jälkeen:

- Kohan toimintojen lisä-, täydennys- ja kertauskoulutukset
- Kohan viikkopalaverit sekä viikkotiedote aluksi kerran viikossa, myöhemmin 1-2 kertaa kuukaudessa
- Lapin pääkäyttäjien määrää lisättiin neljään
- Lapin pääkäyttäjien viikoittaiset verkkopalaverit

## Koha-Lapin käyttäjäryhmä

- Pääkäyttäjät sekä 7 jäsentä eri puolilta Lappia
- Kokoontuu tarvittaessa
- Versiopäivityksen valmistelu
- Asetuksiin tarvittavat muutokset
- Kuittien ja viestien sisältö
- Asiakastietojen käsittely



# Kysely Lapin kirjastojen henkilökunnalle kesällä 2018

Miten Kohan käyttöönotto onnistui ja miten Koha ja koko Lapin yhteinen kimppa on vaikuttanut työhön ja palveluihin?

- Jaettiin tarpeeksi tietoa Kohasta ja käyttöönoton etenemisestä?
- Saatiinko tarpeeksi koulutusta ja täydennyskoulutusta?
- Miten Kohan käyttö sujuu ja mistä saa apua?
- Miten yhteistyö Lapin kirjastojen kesken on muuttunut?
- Ovatko sisäiset ja asiakaspalvelut ovat muuttuneet?



## Kyselyyn vastaajia 149

- keskimäärin kysymyksiin vastasi 95 henkilöä
- vastausprosentti suhteessa Lapin kirjastojen henkilökuntamäärään noin 47,5%

### Vastaajista

- 27 Rovaniemeltä
- 43 Muista Lapin kirjastoista
- 25 liittyneistä kunnista: Kemi, Keminmaa, Posio, Ranua, Simo ja Tervola



## Osallistuminen Kohan peruskoulutuksiin

Vastaajista 86,7 % osallistui peruskoulutuksiin

Peruskoulutuksesta pois jäämisen syynä lähinnä erilaiset vapaat, työn aloittaminen koulutuksen jälkeen jne.

68,7% vastaajista on katsonut peruskoulutusten tallennuksia myöhemmin verkosta



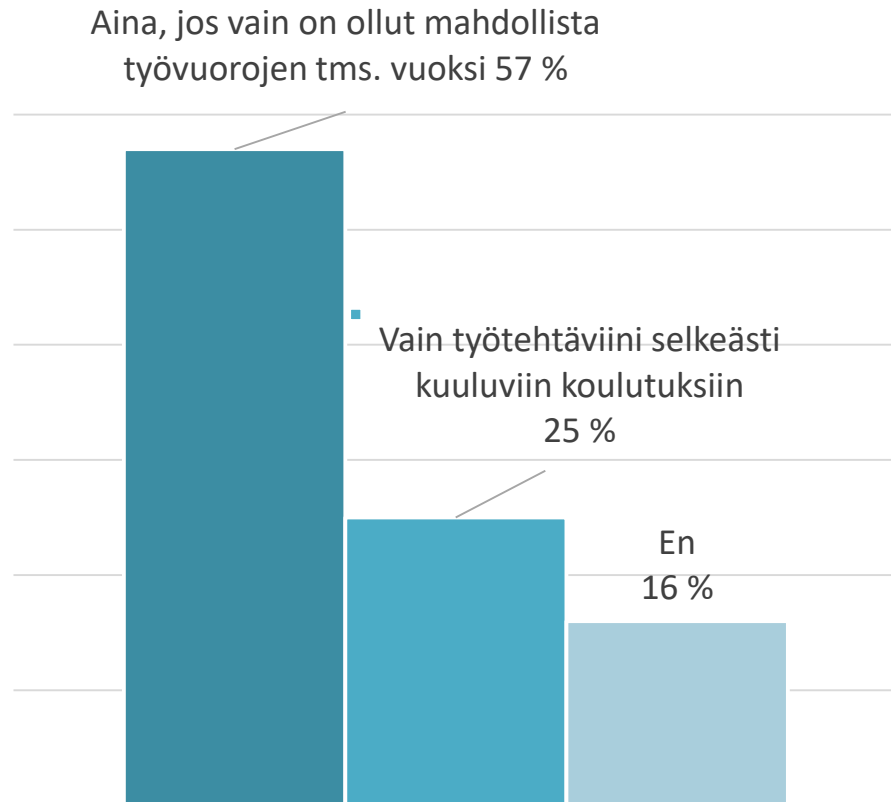
# Osallistuminen täydennyskoulutuksiin

## Koulutusten aiheita:

perustoimintojen  
kertaus, hankinta,  
luettelointi,  
aineistotoimittajan  
verkkokaupan käyttö,  
niteiden käsittely,  
uuden version  
muutokset

## Koulutustallenteita

verkossa katsottu  
775 kertaa

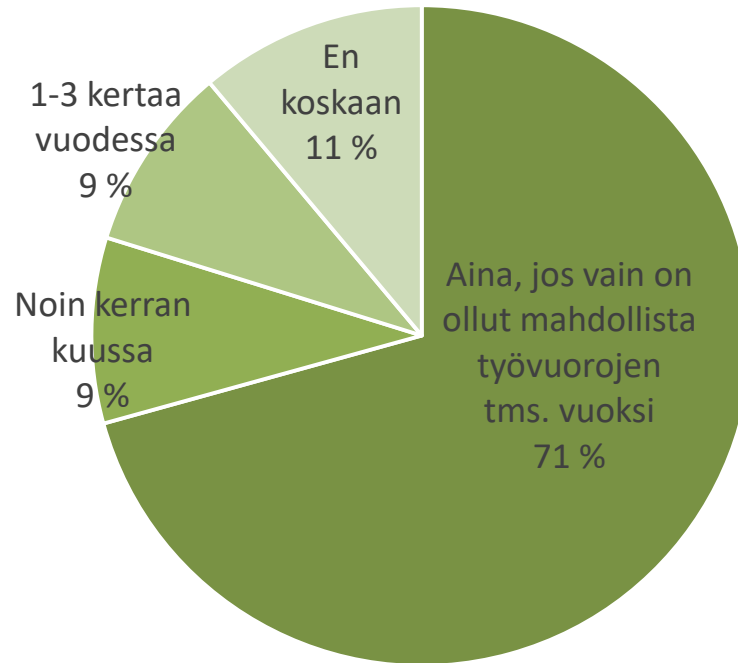




# Yhteisiin verkkokokouksiin osallistuminen

**Verkossa on pidetty  
tutustumis- ja  
kokouspalavereja  
kesäkuusta 2015  
lähtien 1-4 kertaa  
kuukaudessa**

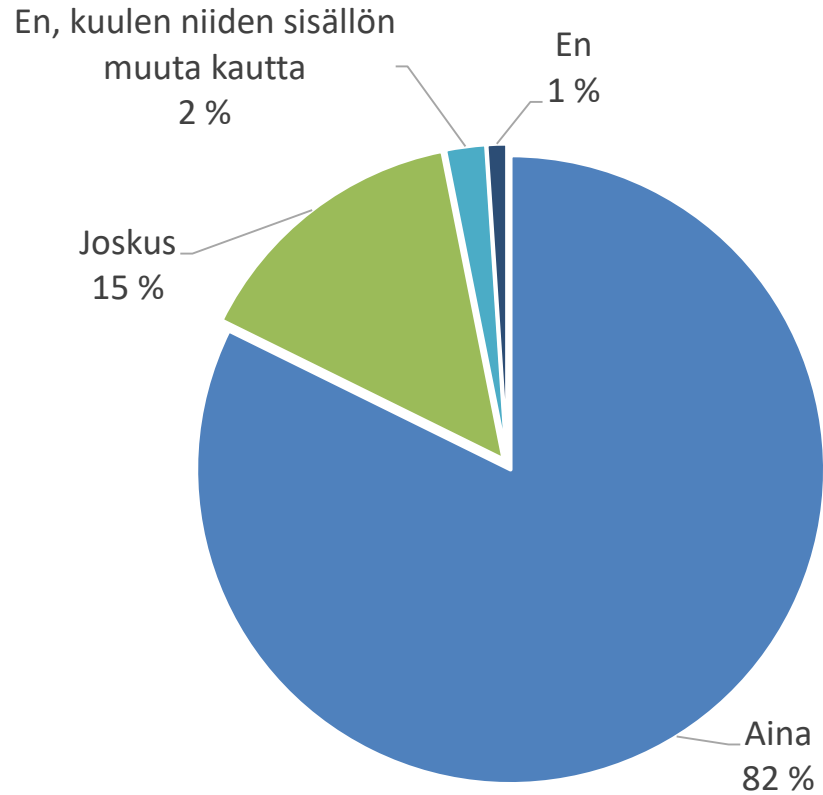
Myöhemmin  
kokoustallenteita  
Youtubesta on  
katsonut 54,3%



# Viikkotiedotteet

**Viikkopalaverissa käsitellyt asiat kootaan viikkotiedotteeseen, joka lähetetään sähköpostilla kirjastojen yhteispostiin, johtajille sekä osassa kuntia suoraan henkilökunnalle.**

”Oletko lukenut nämä tiedotteet?”



## Ennakkotiedon ja koulutuksen riittävyys

96,7% vastaajista koki saaneensa riittävästi tietoa Kohan käyttöönotosta, aikataulusta ja käyttöönoton etenemisestä

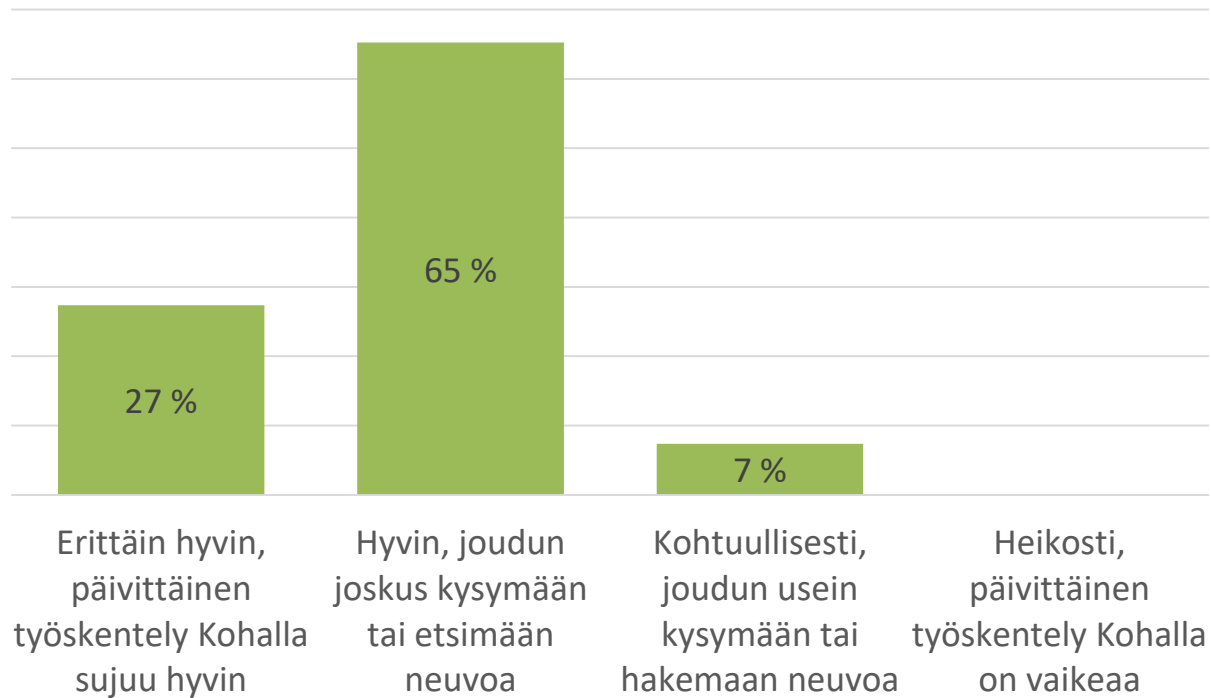
88% koki saaneensa riittävästi koulutusta Kohan käyttöön

- lisää koulutusta olisi tarvittu mm. erityisominaisuuksista, jotka eivät tule tutuksi perusasiakaspalvelussa sekä yhteisistä käytänteistä



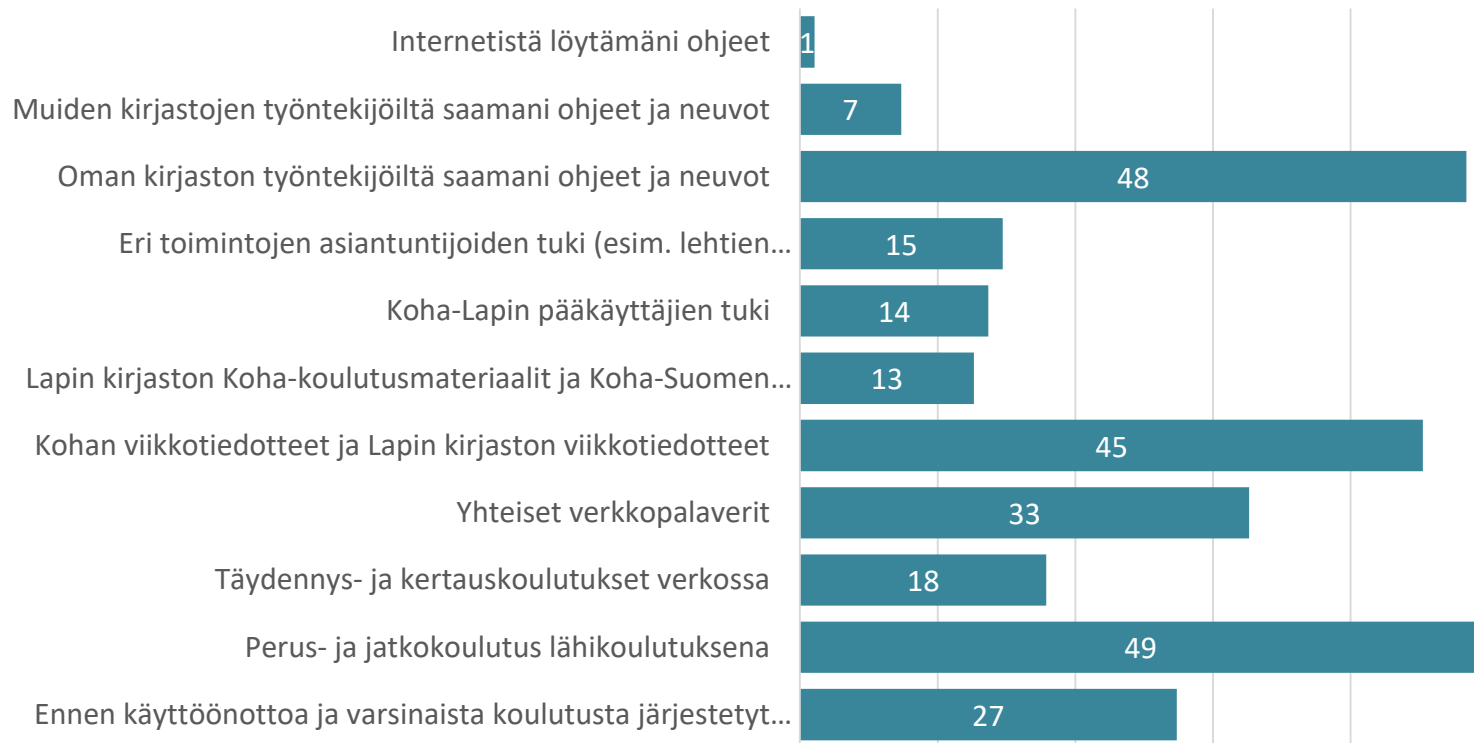
# Työskentely Kohalla

”Miten hyvin koet osaavasti Kohan eri toiminnot, jotka työtehtävääsi kuuluvat?”

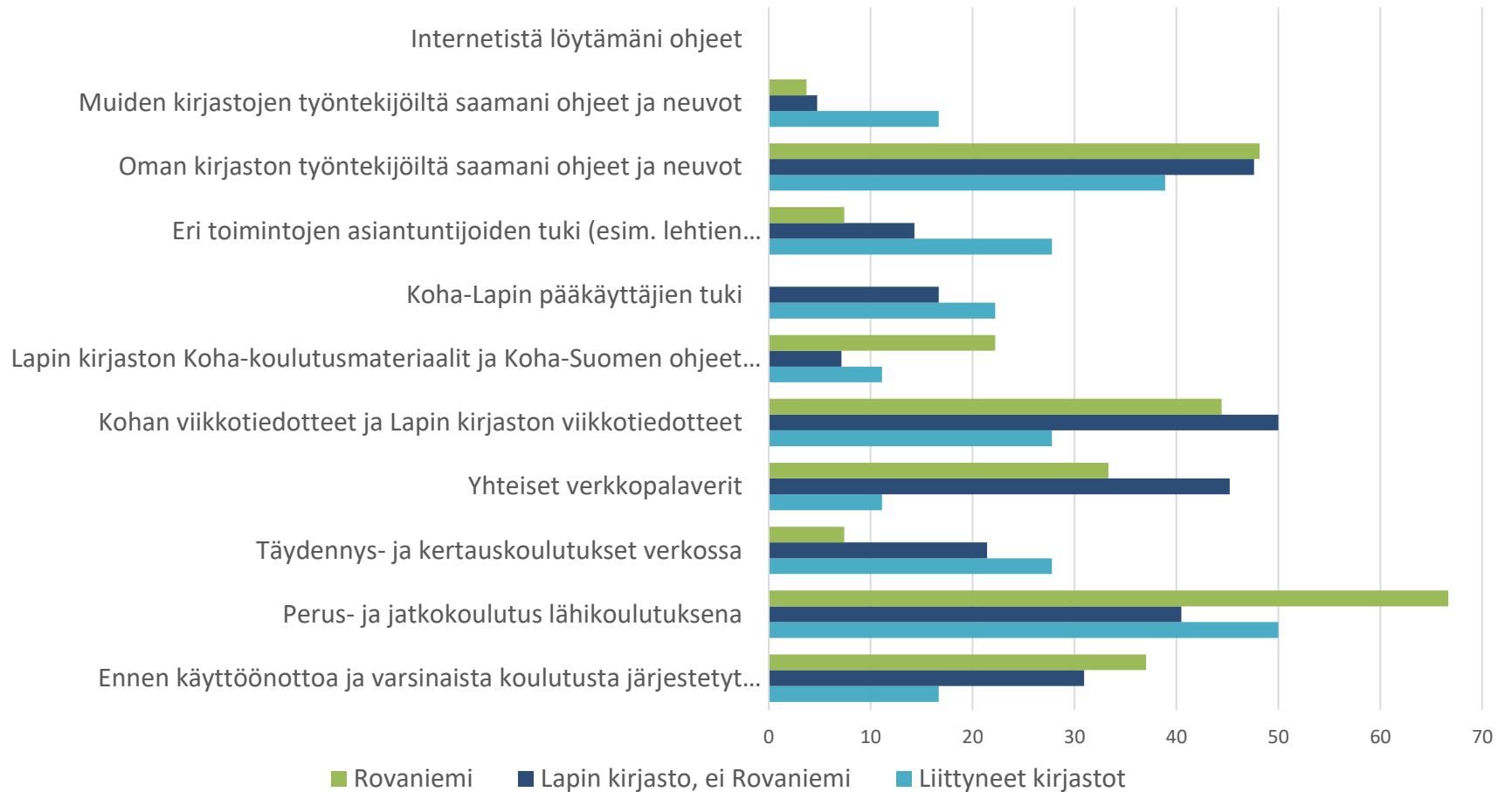


# Tärkeimmät Kohaan siirtymistä edesauttaneet asiat

” Mitkä ovat mielestäsi olleet kolme tärkeintä asiaa, jotka ovat auttaneet sinua Kohaan siirtymisessä ja käytön opiskelussa? ”

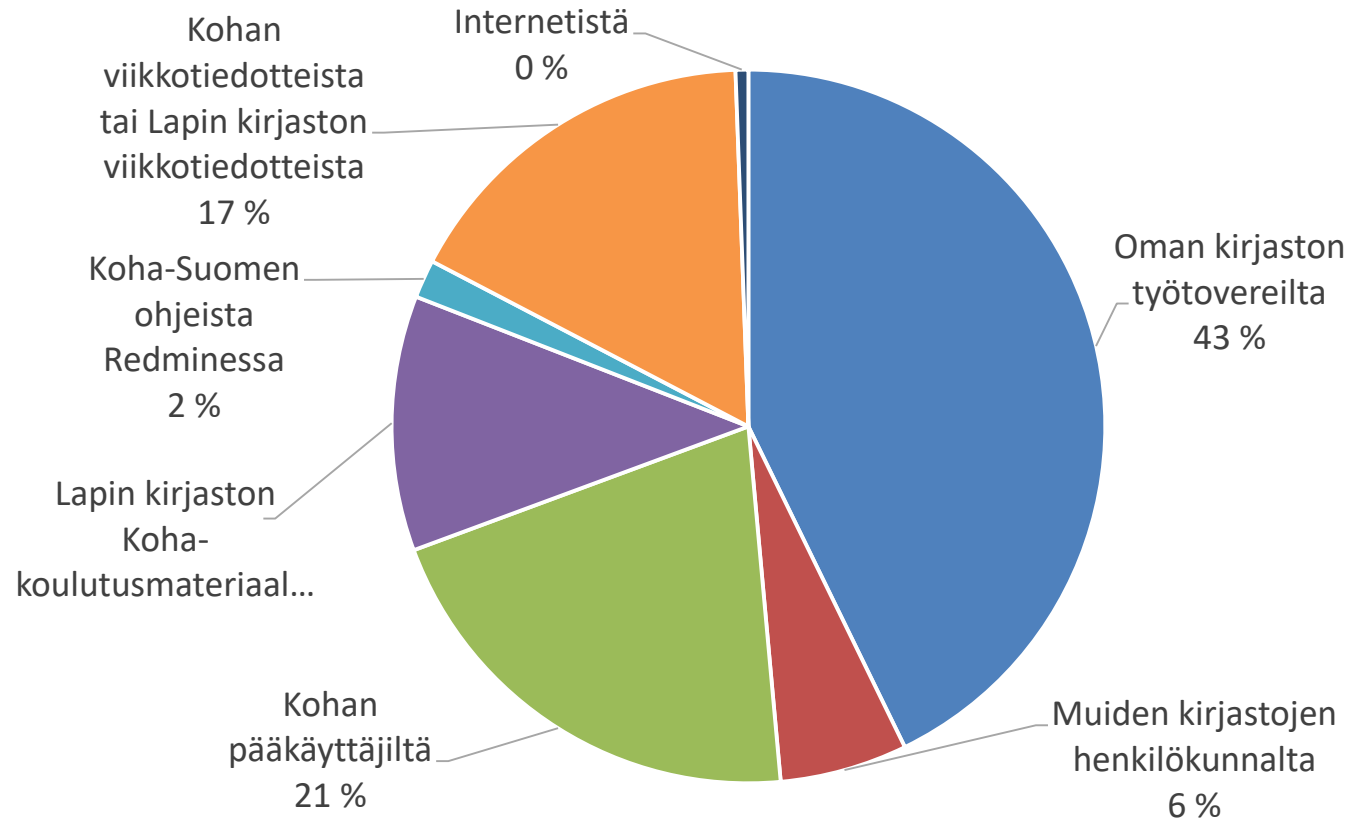


# Tärkeimmät Kohaan siirtymistä edesauttaneet asiat, alueelliset erot

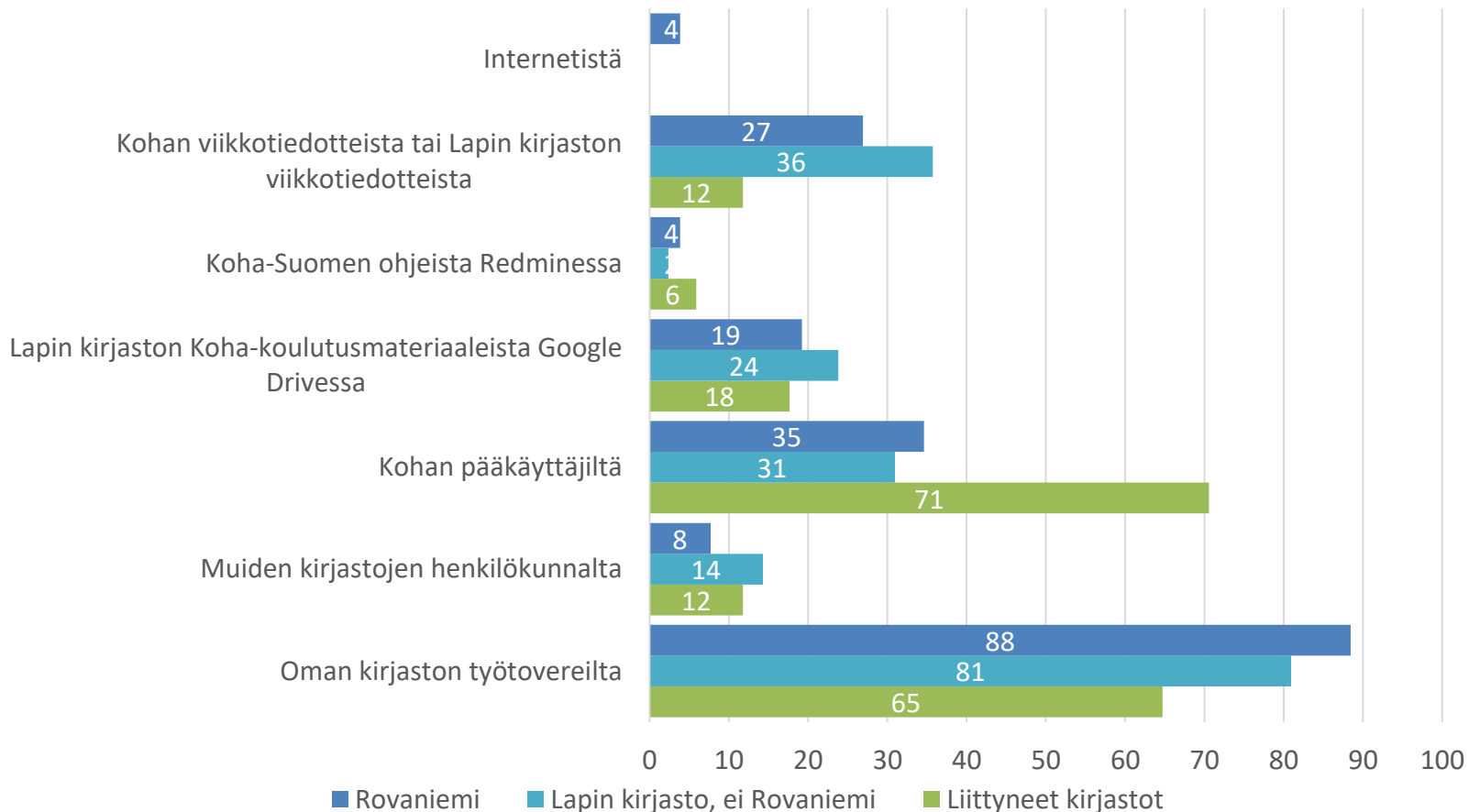


# Tärkeimmät avun lähteet

”Mistä saat apua, jos tarvitset neuvoja Kohan käytössä? Valitse kaksi mielestäsi tärkeintä”



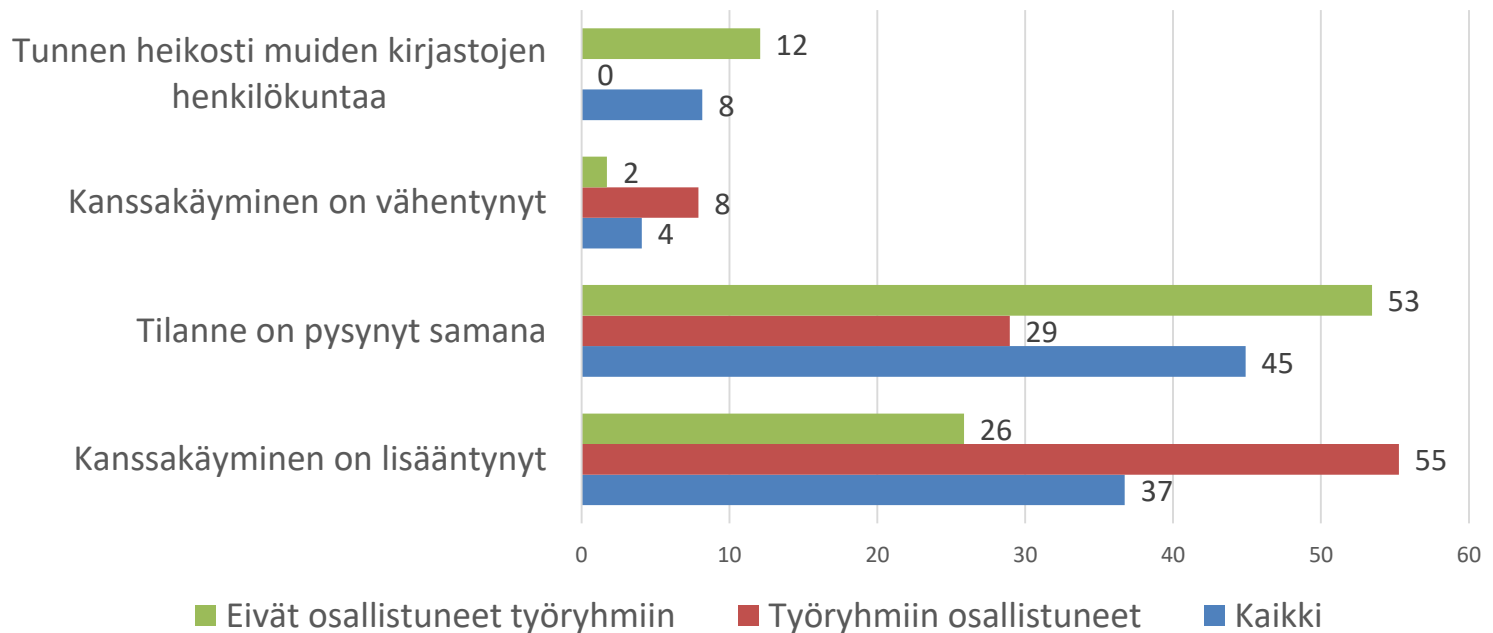
# Tärkeimmät avun lähteet, alueelliset erot



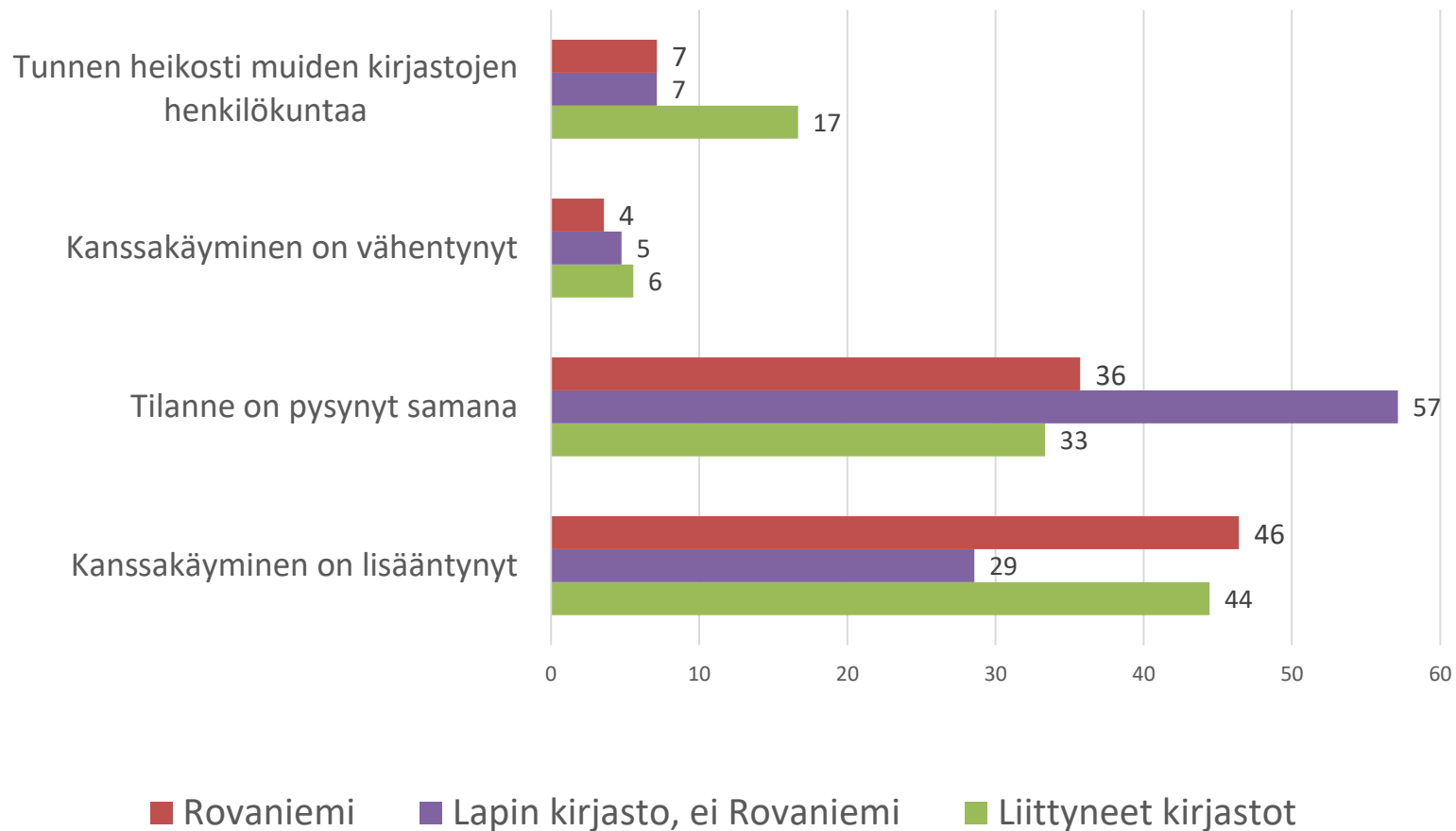


# Kanssakäyminen muiden kirjastojen henkilökunnan kanssa

” Kun ajattelet kanssakäymistä muiden Lapin kirjastojen henkilökunnan kanssa ennen siirtymistä koko Lapin kattavaan kirjastoon, miten arvioisit kanssakäymistä nyt?

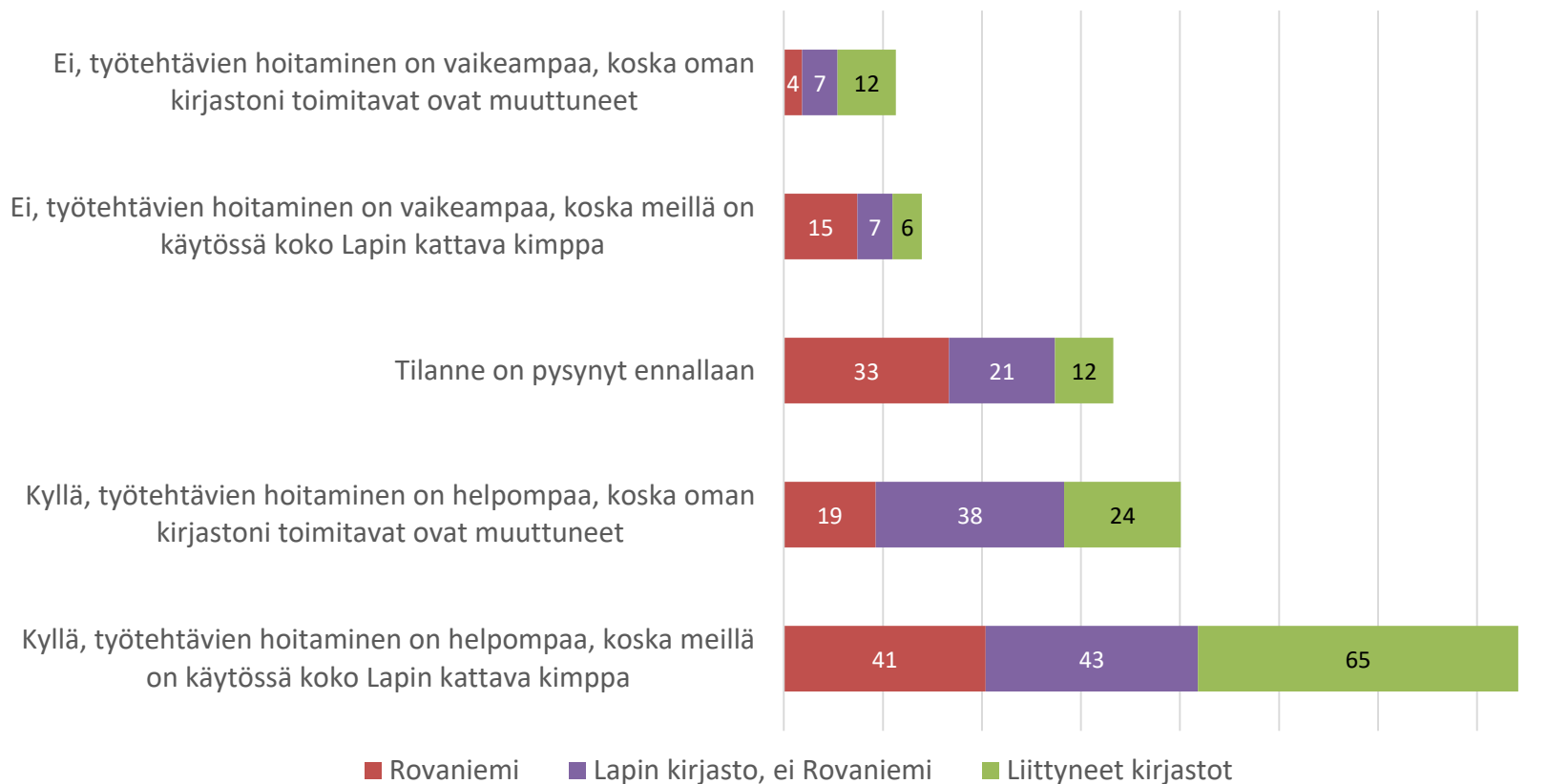


# Kanssakäyminen muiden kirjastojen henkilökunnan kanssa, alueelliset erot



# Työtehtävien muuttuminen Lapin kattavassa kimpassa

”Kun ajattelet työtehtäviäsi ennen siirtymistä koko Lapin kattavaan Lapin kirjastoon, koetko, että tehtäviesi hoitaminen on nyt muuttunut? Valitse enintään kaksi vaihtoehtoa”



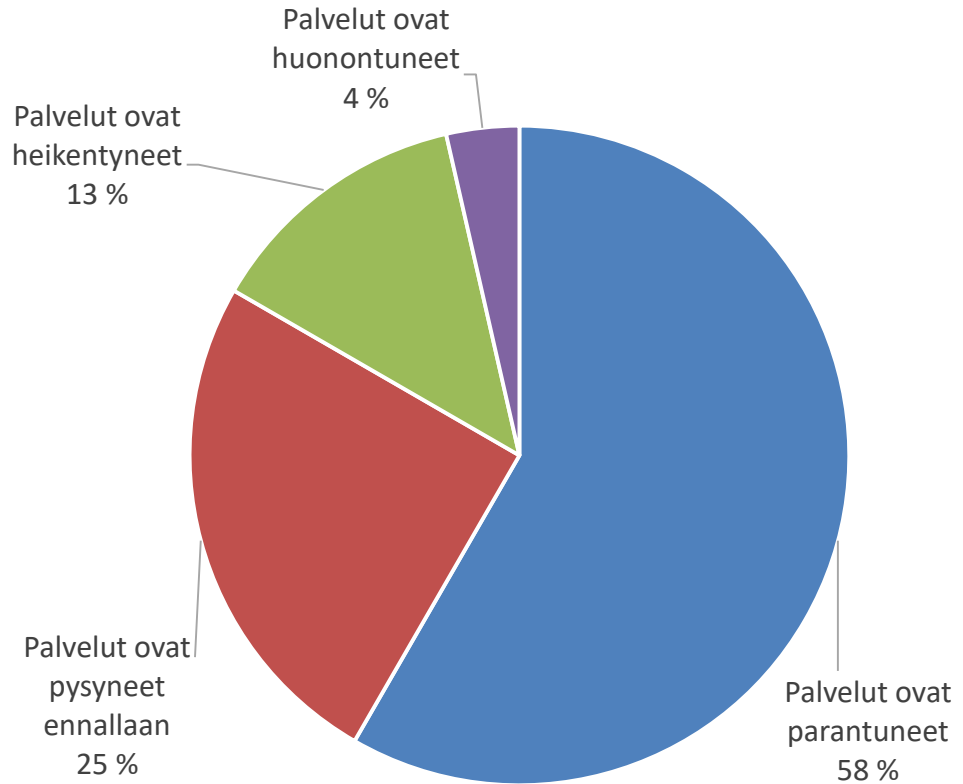
# Työntekoa vaikeuttavia syitä vastaajien mukaan:

- Yhteisiä ohjeita ja pelisääntöjä ei noudateta
- Joutuu joustamaan asiakkaan edun vastaisesti että olisi yhteneväiset säännöt
- Ennen otettiin kirjoja vastaan nyt ei voi tehdä pienintäkään asiaa hankinnan tai luetteloinnin puolella
- Järjestelmävirheet, kadonneet niteet, nidenumerot ja osakohteet
- Kuljetusrumba vei aluksi aikaa ja paukkuja, mutta nyt kun siihen on tottunut pitkän ajan kuluessa, Kohan kuljetukset tuntuvat palvelevan omia työtehtäviäni todella hyvin. Vierestä katsoneena on säälistänyt ihmiset, jotka tekevät Kohalla muutakin kuin ihan perusasiakaspalvelua ja tiedonhakua: materiaalien ja tilastojen käsittelyn viivästys ja kangertelu ovat hankaloittaneet arkea - välillisesti myös minun arkeani.

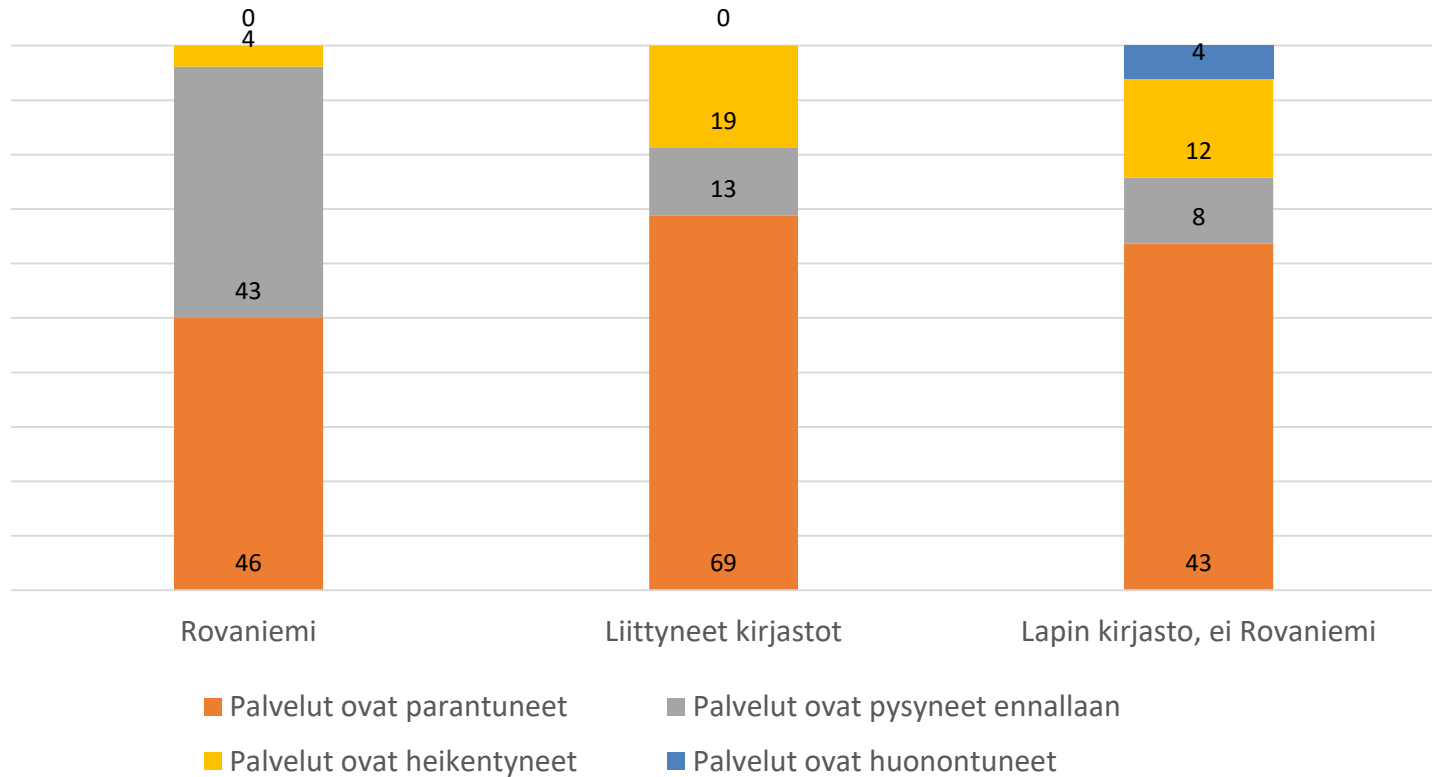


# Sisäisten palveluiden laadun muutos

”Miten arvioisit kirjastojen sisäisten palveluiden (kuljetukset, luettelointi, hallinto, tukitehtävät jne) laatua nyt, kun kaikki Lapin kirjastot ovat samassa kimpassa?”



# Sisäisten palveluiden laadun muutos, alueelliset erot



# Kommentteja sisäisten palveluiden laadun paranemisesta:

- Luetteloinnin taso parantunut
- Isomman organisaation tuki ja asiantuntemus ovat helpottaneet arkea ja vastuuta noista sisäisistä palveluista. Yhdessä kimppana selvittelemme eteen tulevia tilanteita ja hankaluuksia sekä sovimme toimintatavat. Yksikään kirjasto ei joudu selvittelemään niitä yksin. Asiantuntemus ja -tuntijuus jaetaan ja jakautuu paremmin.
- Laajempi valikoima helpommin asiakkaiden ulottuvilla. Kuljetukset toimivat hyvin.
- Aina on joku, jolta kysyä, jos tulee heikko hetki
- Tiedonhakua helpottaa, että on vain yksi yhteinen tietokanta, josta voi katsoa aineiston saatavuutta Lapin maakunnan yleisissä kirjastoissa, eikä tarvitse käydä useammassa tietokannassa jos asiakkaiden haluamaa aineistoa ei löydy omasta kirjastosta.
- Asioita tehdään enemmän yhteisen hyvän vuoksi.
- Avoin lähdekoodi mahdollistaa muokkaamisen omiin tarpeisiin, yhteistyö on lisääntynyt, toivottavasti kehittyä vielä enemmän sellaiseksi, että kaikki hyötyvät aidosti yhteistyöstä.
- Jaetaan epätietoisuutta yhdessä



# Kommentteja sisäisten palveluiden laadun heikkenemisestä:

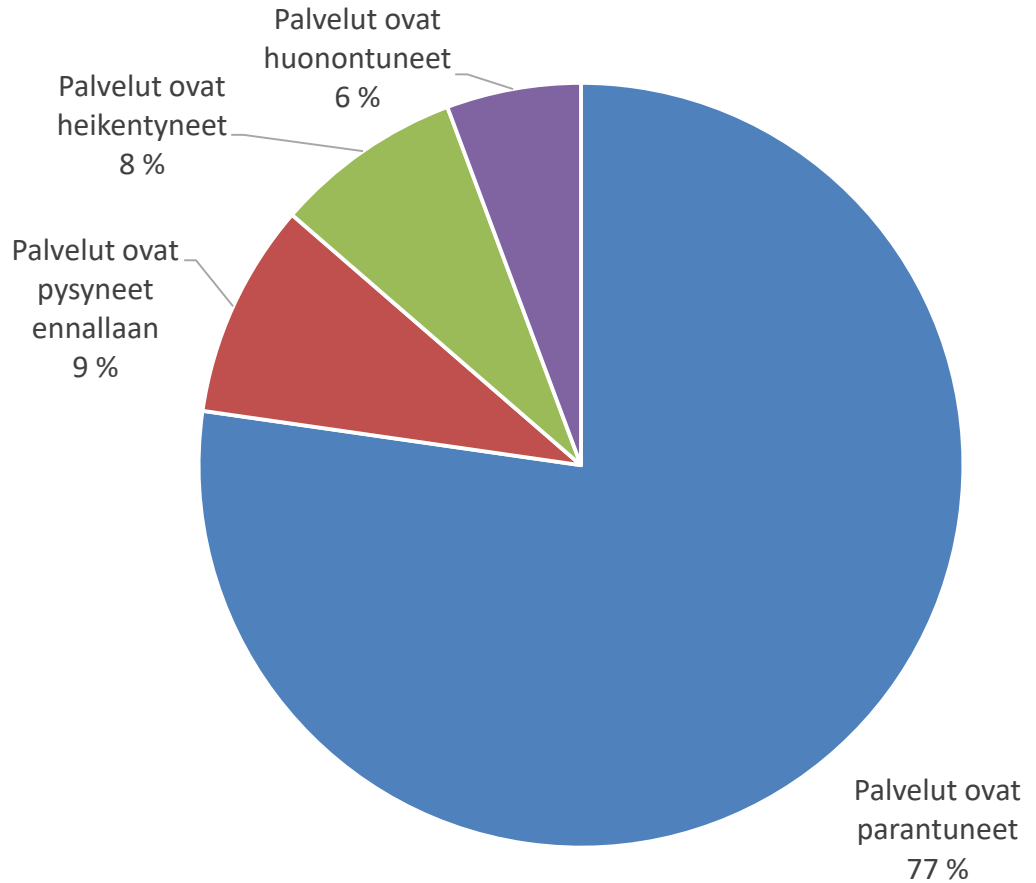
- Yhteinen tietokanta ja aineiston kulku on osoittautunut hyväksi palveluksi asiakkaille. Tulevaisuus tosin huolettaa kuinka kallista kuljetus tulee jatkossa olemaan laajassa kimpassa kun kuljetussopimus vaihtuu. Luettelointi on jäykkää verrattuna entiseen ja akuuteissa järjestelmäongelmissa avun saaminen voi olla huomattavasti haasteellisempaa kuin kaupallisen järjestelmän aikaan.
- Ei ole järkeä että oman kirjaston uudet kirjat ovat koko ajan muualla ja tilalle pitää varata kirjat muualta
- Uuden aineiston luettelointi kestää liian kauan.
- Ennen moni ohjelmaan liittyvä ongelma ratkesi helposti oman kirjaston sisällä, nyt saattaa ongelmatilanteessa joutua odottamaan kauankin, ennen kuin joko löytää oikean ohjeen tai oikean henkilön, joka ratkoo ongelman. On myös tarkemmin mietittävä, mitä alkaa itse tekemään, sillä ennen mahdollisista virheistä kärsi vain oma kirjasto/pieni kimppa...



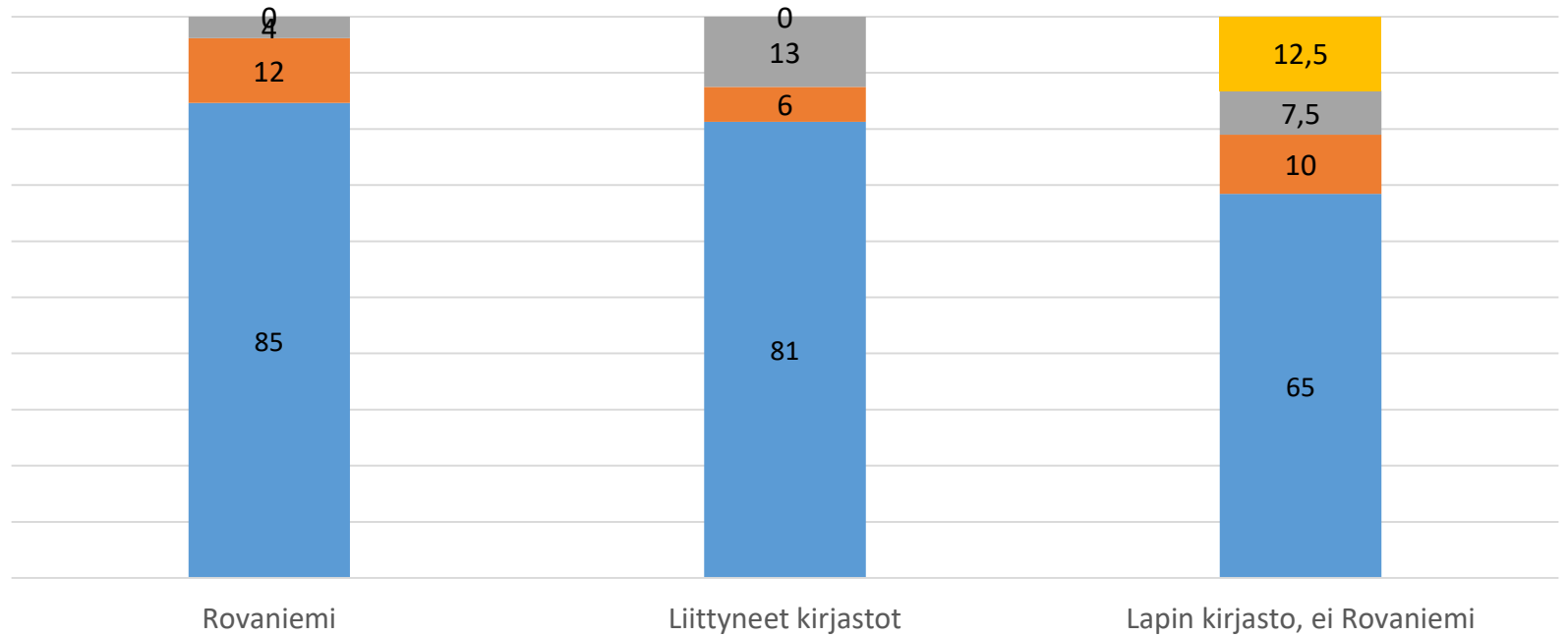


# Asiakaspalveluiden laadun muutos

” Miten arvioisit kirjastojen asiakaspalvelun (verkkokirjasto, varaukset, kuljetukset, e-aineistot, tiedotus jne.) laatua nyt, kun kaikki Lapin kirjastot ovat samassa kimpassa? ”



# Asiakaspalveluiden laadun muutos, alueelliset erot



- Palvelut ovat parantuneet
- Palvelut ovat pysyneet ennallaan
- Palvelut ovat heikentyneet
- Palvelut ovat huonontuneet



# Asiakaspalvelun laatu on parantunut, vastaajien kommentteja:

- Yhteinen varausjono on asiakasystävällinen. Helpottaa varuksentekoa. Aineisto kiertää eikä seiso hyllyssä. Tiedotus on parantunut viikkopalavereiden myötä
- On hienoa, että asiakkaat näkevät meidän kunnan yhtenä osana Lappia.
- Tasalaatuiset ja yhdenvertaiset palvelut kaikissa Lapin kirjastoissa kaikille asiakkaille. Ei ole enää kimpakohtaisia tai maantieteellisiä eroja, vaan samat säännöt, palvelut ja mahdollisuudet ovat olemassa ja valittavissa riippumatta siitä, missä päin Lappia asiakas asuu tai asioi kirjastossa. Laajemman kimpan myötä meillä on tarjottavana uusia palveluita ja uudenlaista aineistoa, kuten enemmän e-aineistoja. Hyödyimme myös siitä, että kimpan eri osa-alueiden asiantuntijat kehittävät tarjottavia palveluita koko ajan eteenpäin.
- Ennakkokäsitykseni vastaisesti kaikki onkin toiminut jouhevasti, vaikka luulisi, että iso toimii tahmeammin
- Aineisto kiertää hyvin eikä seiso turhaan hyllyssä



# Asiakaspalvelun laatu on heikentynyt, vastaajien kommentteja:

- Varausjonot ovat liian pitkät, uutuusia joutuu jonottamaan liian kauan. Tiedonhaku on myös hidastunut, onneksi lainaus saatiin kuntoon.
- Jos haluaa jotain uutta luettavaa, niin pitää olla koko ajan varaamassa
- Oman kirjaston uutuuskirjat eivät enää pysy hyllyssä /omien asiakkaiden nähtävillä ja lainattavissa, vaan ovat menossa koko ajan eri puolille Lappia. Asiakkaan on siis tiedettävä, mitä hän haluaa, jotta pystyisi hyödyntämään ilmaisia varauksia jne.
- Kohan tiedonhaku on heikentynyt. Yksi iso ongelma on eri kirjastojen aineiston tuplatietueet sekä Ranuan ja Kemin kirjastojen aineiston nousu tiedonhaun listauksen alkuun. Tiedonhaku mennyt sotkuiseksi.



# ”Nyt kun Kohaan on tottunut, se tuntuu hyvältä ja toimivalta”

- Kohan käyttöön otto vei ihan valtavasti henkilökunnan ja asiakkaiden aikaa ja hermoja. Hukatut tietueet ja käsipelillä korjattavat koodit koettelivat asiakasparkoja - ja meitä työntekijöitä toden teolla! Ihmetytti moneen kertaan, kuinka tänä tietokoneaikana voi olla niin vaikeaa. Järjellä ajatellen kyse lienee ollut toisaalta rahasta ja toisaalta kommunikointi kirjasto-tietotekniikkaihmiset-kirjasto on varmasti ollut haastavaa. Kohan vastuuhenkilöillä on taatusti ollut myös aika lailla raastavaa, toivottavasti jossakin vaiheessa toipuvat koettelemuksesta :) Jollain tavalla koen, että nämä vaikeat ajat ovat kuitenkin yhdistäneet Lapin kirjastojen ihmisiä. Koulutukset ja palaverit ovat olleet hyviä ja niitä on järjestetty kiitettävästi. Myös se, että Rovaniemen päästä on aina voinut kysyä ja vastaus on myös saatu nopeasti, on ollut ihan kullan arvoista. Nyt kun Kohaan on tottunut, se tuntuu hyvältä ja toimivalta



# Kiitos!

Leena Kinnunen  
Rovaniemen kaupunginkirjasto

[Leena.kinnunen@rovaniemi.fi](mailto:Leena.kinnunen@rovaniemi.fi)

040 591 8923

