

Sari Tulla

KIRJASTOPALVELUJEN  
KEHITTÄMINEN  
DIGITALISAATIOTA  
HYÖDYNTÄMÄLLÄ  
Kangasniemen kunnankirjasto

Opinnäytetyö  
Sähköinen asiointi ja arkistointi


Marraskuu 2016




MAMK

University of Applied Sciences

## KUVAILULEHTI

	<b>Opinnäytetyön päivämäärä</b>  26.11.2016
<b>Tekijä(t)</b>  Sari Tulla	<b>Koulutusohjelma ja suuntautuminen</b>  Sähköinen asiointi ja arkistointi
<b>Nimeke</b>  Kirjastopalvelujen kehittäminen digitaalisuutta hyödyntämällä, Kangasniemen kunnankirjasto	
<b>Tiivistelmä</b>  Kangasniemen kunnankirjasto on pieni itsenäinen kirjasto, joka ei kuuluu mihinkään alueelliseen kirjastokimppaan. Kangasniemi on pinta-alallisesti laaja kunta, ja matkat kuntakeskukseen voivat olla pitkiä. Kunnassa ei ole kirjastoautoa eikä sivukirjastoja. Kangasniemen kirjasto palvelee omien kuntalaisten lisäksi runsasta joukkoa kesäasukkaita sekä muualla asuvia opiskelijoita. Kirjastotoiminnasta suuri osa on perinteistä lainaus- ja palautustoimintaa.  Tässä tapaustutkimuksessa selvitettiin Kangasniemen kunnankirjaston tuottamia palveluja. Työssä kuvattiin Kangasniemen kirjaston nykytila ja määriteltiin kirjaston palvelujen toteuttamiselle tavoitetilä. Työn tavoitteena oli kehittää kirjaston tuottamia palveluita ja parantaa palvelujen saatavuutta ja saavutettavuutta digitaalisuutta hyödyntämällä.  Työ on tutkimuksellinen kehittämistyö, joka toteutettiin konstruktivistisella tutkimusmenetelmällä käyttäen. Työssä selvitettiin, miten kirjastopalveluja on Suomessa toteutettu ja mitä ratkaisuja Kangasniemen kirjastolla on mahdollisuus ottaa käyttöönsä. Tavoitteeksi muodostui verkkopalvelujen ja omatoimikirjastopalvelun kehittäminen. Työssä huomioitiin muutoksen johtamisen vaikutus tavoitteiden saavuttamiseen.  Opinnäytetyön tuloksena Kangasniemen kirjastolle syntyi konkreettinen suunnitelma kirjastopalvelujen kehittämiseen. Tavoitteena on ottaa vaiheittain käyttöön omatoimikirjasto sekä Finnan asiakaskäyttöliittymä. Kehittämistyö on jaksotettu vuosille 2017–2018. Vuoden 2018 lopussa Kangasniemen kirjaston asiakkailla on perinteisen kirjastopalvelun lisäksi mahdollisuus omatoimikirjastopalveluihin sekä laajennettuihin verkkokirjastopalveluihin.	
<b>Asiasanat (avainsanat)</b> kirjastoala, kirjastopalvelut, digitalisaatio, omatoimisuus, käyttöliittymät, muutos, johtaminen	
<b>Sivumäärä</b>  57 s. + liitteet 3 s.	<b>Kieli</b>  Suomi
<b>Huomautus (huomautukset liitteistä)</b>	
<b>Ohjaavan opettajan nimi</b>  Markku Nenonen	<b>Opinnäytetyön toimeksiantaja</b>  Kangasniemen kunta

## DESCRIPTION

	<b>Date of the master's thesis</b>  November 26, 2016
<b>Author(s)</b>  Sari Tulla	<b>Degree programme and option</b>  eServices and Archiving
<b>Name of the master's thesis</b>  Digitalization as a tool in the development of library services, Kangasniemi municipal library	
<b>Abstract</b> <p>Kangasniemi municipal library is a small independent library. It is not a member of any regional library collective. Area-wise Kangasniemi is a large municipality where distances to the central village can be long. The municipality has neither a mobile library nor branch libraries. Kangasniemi library serves both the local population and a large number of summer residents and students who live elsewhere. Traditional loans and returns form the major part of the library's activities.</p> <p>This case study looked into the services provided by Kangasniemi municipal library. The thesis analysed Kangasniemi library's current functions and outlined targets for the future realisation of its services. The aim of this thesis was to develop the services provided by the library and to improve their availability and reachability through digitalization.</p> <p>The thesis was a research-based development project and it was carried out using the constructive study method. The study surveyed how library services were implemented in Finland and what solutions Kangasniemi library could utilize. The development of online services and the open library concept were established as goals. The thesis also paid attention to the effect of management in achieving these goals.</p> <p>As a result of this thesis Kangasniemi library now has a tangible plan for the development of its services. The goal is to introduce the open library concept and the Finna user interface in phases. The development work has been segmented to cover the years 2017 and 2018. In addition to traditional library services Kangasniemi library's clientele will have the opportunity to use themselves of open library and expanded online services by the end of 2018.</p>	
<b>Subject headings, (keywords)</b>  library field, library services, digitalization, open library, user interface, change, management	
<b>Pages</b>  62 p. + app. 3 p.	<b>Language</b>  Finnish
<b>Remarks, notes on appendices</b>	
<b>Tutor</b>  Markku Nenonen	<b>Master's thesis assigned by</b>  Kangasniemi municipality

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	2
2.1	Opinnäytetyön tavoite.....	2
2.2	Tutkimuskysymykset.....	3
2.3	Tutkimusmenetelmä .....	4
3	KANGASNIEMEN KUNTA.....	5
3.1	Kangasniemen kunnan strategiat .....	5
3.2	Kangasniemen kirjaston toimintasuunnitelma.....	6
4	YLEISET KIRJASTOT .....	8
4.1	Kirjastojen perustehtävät .....	8
4.2	Kirjastojen käytössä olevat standardit ja tietovarannot .....	11
4.3	Kirjastojen käytössä olevat yhteiset palvelut.....	12
4.4	Kirjastotoimen visio vuoteen 2025 .....	14
4.5	Kirjastotoimen arvot .....	15
5	KIRJASTOJEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN .....	16
5.1	Yhteiskunnan muutos .....	17
5.2	Kokonaisarkkitehtuuri toiminnan kehittämisessä.....	17
5.3	Uusi kirjastolakiluonnos suunnannäyttäjänä .....	20
5.4	Automatisointi kirjastossa .....	21
5.5	Verkkokirjastopalvelujen toteuttaminen Suomessa.....	22
5.6	Omatoimikirjasto .....	24
5.7	Muutoksen johtaminen .....	26
6	KANGASNIEMEN KIRJASTON NYKYTILA .....	31
7	KANGASNIEMEN KIRJASTON TAVOITETILA .....	33
7.1	Omatoimikirjasto .....	33
7.2	Laajennettu verkkokirjastopalvelu.....	34
8	TAVOITETILAN SAAVUTTAMINEN.....	35
8.1	Omatoimikirjaston käyttöönottaminen .....	35
8.2	Suunnitelma omatoimikirjastopalveluiden käyttöönoton vaiheista Kangasniemellä .....	36
8.3	Lehtilukusalin palveluprosessi omatoimikirjastoaikana.....	37

8.4	Finnan tarjoamat mahdollisuudet verkkopalvelujen kehittämisessä .....	39
8.5	Verkkokirjastoratkaisun kehittäminen.....	44
8.6	Muutoksen vaikutus henkilöstöön .....	45
8.7	Muutoksen vaikutus asiakkaisiin .....	48
9	JOHTOPÄÄTÖKSET.....	50
	LÄHTEET .....	55

#### LIITTEET

- 1 Kangasniemen kirjaston pohjapiirustus
- 2 Omatoimikirjaston ja verkkopalveluiden kehittämisen aikajana

## 1 JOHDANTO

Yleiset kirjastot ovat suomalaisen sivistyksen peruspilari. Perinteinen lainaustoiminta ei kuitenkaan enää vastaa nykyisen yhteiskunnan tarpeisiin. Verkostoituminen ja alueellinen kirjastojen yhteistyö on yhä yleisempää. Yhteistyön merkitys korostuu nopeasti muuttuvassa yhteiskunnassamme.

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tavoitteena on kehittää Kangasniemen kirjaston palveluja. Työn tilaajana on Kangasniemen kunta, jonka tavoitteena on pitää peruspalvelut mahdollisimman laadukkaina ja kattavina tiukkenevasta taloudesta huolimatta.

Työni lähtökohtana on kirjastopalveluiden fyysisen saavutettavuuden parantaminen omatoimikirjastoratkaisua kehittämällä ja automaatiota sekä digitaalisia ratkaisuja hyödyntämällä. Työssäni selvitän myös Kangasniemen kirjaston mahdollisuuksia parantaa verkkokirjastopalvelujaan. Tavoitteena on tiedon löydettävyyden ja saatavuuden parantaminen.

Pienen kirjaston etuna palvelujen kehittämisessä on ketteryys ja matalan organisaatorakenteen tuoma joustavuus. Haasteena kehittämistyössä on pienet henkilöstöresurssit. Toisaalta henkilöstön innostuneisuus ja vahva tahtotila uusien asioiden oppimiseen ja kehittämiseen luovat hyvän pohjan kehittämistyölle.

Kehityssuunnitelmassa huomioidaan pienen organisaation resurssit. Erityisen tärkeää suunnittelussa on työn aikatauluttaminen ja välitavoitteiden asettaminen. Hyvällä suunnittelulla mahdollistetaan isommankin kehittämisprojektin onnistuminen.

”Älä koskaan epäile pienen, sitoutuneen  
ihmisryhmän kykyä muuttaa maailmaa.  
Se on itse asiassa ainoa tie muutokseen.”

*Margaret Meade*

## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyö toteutetaan Kangasniemen kunnankirjastolle. Kirjaston henkilökunnan kanssa on asetettu yhteiset tavoitteet verkkokirjastopalveluiden ja digitaalisten palveluiden kehittämiseksi. Tämän työn tavoitteena on löytää toteutettavissa olevat mahdollisuudet ja luoda konkreettinen suunnitelma palvelujen kehittämiseksi kansallisesti vertailukelpoisiksi.

### 2.1 Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön tavoitteena on Kangasniemen kunnankirjaston palveluiden saavutettavuuden parantaminen sekä verkkokirjastopalveluiden kehittäminen. Työssäni selvitän, mitä vaihtoehtoja pienellä kunnankirjastolla on laajentaa ja monipuolistaa palvelujaan olemassa olevilla resursseilla.

Kangasniemen kunnankirjasto on saanut paljon palautetta hyvästä palvelustaan. Perinteinen palvelukonsepti ei kuitenkaan enää riitä takaamaan kaikille kuntalaisille, kesäasukkaat mukaan lukien, riittävää palvelun saavutettavuutta. Riittävän pitkät aukioloajat takaavat palveluiden fyysisen saatavuuden, mutta pelkkä fyysinen saavutettavuus ei aina riitä. Tiedon löydettävyys ja paikannettavuus ovat myös merkityksellisiä asioita asiakkaan tiedonhaussa.

Opinnäytetyössäni keskityn selvittämään Kangasniemen kunnan mahdollisuuksia laajentaa palveluiden fyysistä saatavuutta omatoimiperiaatteella. Verkkopalveluiden kehittämisen näkökulmana on laajennetun verkkokirjastopalveluratkaisun löytyminen Kangasniemen kunnan tarpeisiin.

Haasteita palvelujen kehittämisessä on monia: Miten omatoimiratkaisuja on Suomessa toteutettu, ja minkälainen ratkaisu olisi mahdollista toteuttaa toimivasti Kangasniemellä? Voiko yksittäinen pieni kirjasto ylläpitää monipuolista verkkopalvelua, joka tarjoaa asiakkaalle omaa kokoelmaa laajemmat tietovarannot? Tarvitaanko kyseisen palvelun toteuttamiseksi alueellista kirjastojen välistä yhteistyötä eli kirjastokimppaa, jonka yhtenä yhteistoiminnan muotona on yhteinen verkkokirjasto? Opinnäytetyön lopputuotteena syntyy Kangasniemen kunnankirjastolle toiminnan kehittämissuunnitelma.

Kehittäminen ajoitetaan vuosille 2017–2018, jolloin se toteutetaan vaiheittain jatkuvasti toimintaa arvioiden. Vaiheittainen uusien toimintamallien käyttöönotto mahdollistaa myös henkilökunnan riittävän perehtymisen uusien toimintamallien omaksumiseen ja työnkuvan muutokseen. Prosessin vaiheistaminen riittävän pitkälle aikavälille mahdollistaa myös muutoksen hallitun johtamisen.

Kangasniemen kuntaan valmistuu uusi kirjastorakennus vuoden 2016 loppuun mennessä. Tavoitteena on saada uudet toimivat tilat mahdollisimman tehokkaasti kunta-laisten käyttöön. Toisena tavoitteena on ratkaista, kuinka Kangasniemen kunnankirjaston verkkopalveluita on mahdollista toiminnalliset resurssit huomioiden uudistaa, sekä tuottaa suunnitelma verkkopalveluiden uudistamiseksi. Tämä kehittämistutkimus tulee olemaan pohjana myös kirjaston toimintasuunnitelman laatimiselle vuosille 2017–2020.

## **2.2 Tutkimuskysymykset**

Opinnäytetyöni tutkimuskysymys on, miten Kangasniemen kirjastopalveluiden saata-vuutta voidaan parantaa digitaalisuutta hyödyntämällä kohtuullisin kustannuksin. Tar-kastelen työssäni fyysistä saavutettavuutta, mikä tarkoittaa aineiston lainaamista ja palauttamista tai aineiston käyttöä kirjaston tiloissa mutta myös verkkopalveluiden kehittämisen mahdollisuutta.

Mitä digitaalisuus sitten on? Digitaalisuus voidaan nähdä asiakaslähtöisen palvelun kehittämisenä tieto- ja viestintäteknikkaa hyväksikäyttäen (Nenonen 2015). Kirjasto-palveluissa se tarkoittaa sitä, että asiakas voi saada kirjastojen tietokannassa olevat teostiedot käyttöönsä verkon välityksellä. Toiminta verkossa edellyttää tunnistautu-mista. Tunnistautumiseen käytetään yleensä on kirjastokortin tunnusta ja salasanaa.

Toisaalta digitaalisuus mahdollistaa myös itsenäisen asioinnin kirjastossa. Kulunval-vontajärjestelmän ja kirjastojärjestelmän yhteensovittaminen mahdollistaa asioinnin kirjastossa silloinkin, kun siellä ei ole henkilökuntaa paikalla, jolloin asiakas voi hoi-taa aineiston lainauksen- ja palautuksen itsepalveluna automaatin avulla.

Kysymyksenasettelun jaan pääkysymyksiin ja alakysymyksiin seuraavasti:

1) Miten omatoimikirjastopalvelut toteutetaan Kangasniemellä?



- Miten omatoimikirjastopalveluja on toteutettu Suomessa?
- Mitkä tekniset valmiudet omatoimikirjastopalveluille Kangasniemellä tällä hetkellä on?
- Miten Kangasniemellä omatoimikirjastopalvelut voidaan toteuttaa?
- Miten käyttöönotto aikataulutetaan ja toteutetaan?

2) Miten verkkokirjastopalveluja voidaan parantaa olemassa olevilla resursseilla?

- Mitä Kangasniemen kirjasto odottaa verkkopalveluilta?
- Miten tavoitetila saavutetaan?
- Miten käyttöönottoon voidaan valmistautua?
- Miten käyttöönotto aikataulutetaan ja toteutetaan?

Jotta näihin kysymyksiin on mahdollista vastata, aloitan työni selvittämällä Kangasniemen kunnan ja kirjaston nykytilan ja kuvaan tavoitetilaa. Selvitän, miten omatoimikirjastoratkaisuja on toteutettu, ja luon Kangasniemen kunnan tavoitetilaan sopivan palvelumallin. Lisäksi selvitän, mitä mahdollisuuksia laajemmalle verkkopalveluiden toteuttamiselle on, miten ne vastaavat Kangasniemen kirjaston tavoitetilaa ja miten ne voidaan toteuttaa.

### **2.3 Tutkimusmenetelmä**

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö. Työn tavoitteena on uudistaa Kangasniemen kirjaston palveluja ja tehostaa palvelukäytänteitä. Lisäksi tavoitteena on lisätä kirjastoaineiston fyysistä saatavuutta sekä parantaa verkkokirjastopalveluja kehittämällä tiedon löydettävyyttä.

Toteutan opinnäytetyöni konstruktiiivista tutkimusmenetelmää käyttäen, sillä pyrin työssäni hyvin käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun. Konstruktiiiviseen tutkimuksen tavoitteena on löytää käytännön ongelmaan uudenlainen ja teoreettisesti perusteltu ratkaisu, joka tuo organisaatioon uutta tietoa (Ojansalo ym. 2014, 65).

Konstruktiiivinen tutkimus on suunniteltua, ja se perustuu olemassa olevien mallien testaamiseen. Sen tavoitteena on aina konkreettinen tuotos. Uuden rakenteen tavoitteena on parantaa jo toiminnassa olevia palveluita ja tuoda siten lisäarvoa organisaation toiminnalle. Uudet rakenteet muuttavat myös osaltaan organisaation toimintatapoja

ja palvelukonseptia. Konstruktiivinen tutkimusote soveltuu tähän työhön hyvin, koska uusien toimintamallien pohjaksi on oltava riittävästi myös teoreettista tietoa. (Ojansalo ym. 2014, 66.)

Menetelminä työssäni käytän asiantuntijahaastatteluja. Lisäksi käytän olemassa olevia tutkimus- ja tilastotietoja apunani. Kirjastopalvelujen tuottamistapojen uudistaminen tulee muuttamaan kirjastotyön sisältöä. Muutos on myös olennainen osa kehittämistyötäni.

Käyttökokemusten lisäksi tavoitteena on selvittää, miten verkkopalveluratkaisut voidaan toteuttaa, minkälaisia taloudellisia resursseja tarvitaan ja minkälaista osaamista kirjastohenkilökunta tarvitsee. Samalla pohdin myös kirjaston palvelukäsityksen muuttumista verkkopalveluiden laajentuessa. Lisäksi selvitän, miten omatoimikirjastoratkaisuja on Suomessa toteutettu. Selvityksen pohjalta laadin omatoimikirjastosuunnitelman Kangasniemelle.

### **3 KANGASNIEMEN KUNTA**

Kangasniemi on itsenäinen kunta Etelä-Savossa Jyväskylän ja Mikkelin puolivälissä. Kulttuuristaan tunnetuksi Kangasniemen tekevät mm. runoilija Otto Manninen, satukirjailija Anni Swan, kuplettilaulaja Hiski Salomaa ja lastenkirjailija Maria Kuutti.

#### **3.1 Kangasniemen kunnan strategiat**

Kangasniemen kunta on pinta-alallisesti laaja kunta ja runsaat vesistöalueet rikkovat maa-alueita niin, että välimatkat kylien reunamilta kuntakeskukseen ovat pitkiä. Laajat vesistöalueet vaikuttavat myös siihen, että Kangasniemellä on 3713 mökkiä (Tilastokeskus 2014).

Kangasniemellä on asukkaita 5695 ja kesällä väkiluku kaksinkertaistuu. Alle 15-vuotiaiden osuus väestöstä oli 12,1 % vuonna 2015, 15–64 -vuotiaiden osuus väestöstä oli 54 % ja yli 64-vuotiaita väestöstä oli 33,8 %. Vuodesta 2010 yli 64-vuotiaiden osuus väestöstä on lisääntynyt 16,3 prosenttiyksikköä. (Tilastokeskus 2016.)

Kangasniemen kunnan päästrategiat valtuustokaudelle 2013–2016 ovat seuraavat:

”Luomme tulevaisuutta vireänä, itsenäisenä ja yritysmuotoisena sekä yhteistyökykyisenä kuntana luontoa arvostaen ja kulttuuria edistäen. Edistämme kaikin tavoin asukkaiden terveyttä ja hyvinvointia. Pidämme kuntatalouden tasapainossa ja varaudumme tulevaan. Tarjoamme monipuoliset työ-, asumis- ja harrastusmahdollisuudet, joita markkinoimme aktiivisesti. Elävä maaseutu kyläyhteisöineen ja kyläkouluineen luo elinvoimaisen ja turvallisen yhteisön niin vakinaiseen kuin osa-aikaiseenkin asumiseen. Sijoitumme lähes 250 000 asukkaan (alle 1 tunti) työssäkäyntialueen keskelle.” (Kangasniemen kunta 2012, 7.)

Kangasniemen kunnan tavoitteena on mahdollistaa asukkailleen vireä asuinympäristö, joka tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet työhön, kulttuuriin ja harrastustoimintaan. Kunta tekee vahvaa maakunnallista ja kansallista yhteistyötä. Yhteistyön merkitys korostuu yhä tiukkenevassa kuntataloudessa. Hyvällä yhteistyöllä lähikuntien kanssa kunta pyrkii pysymään itsenäisenä.

Kangasniemeltä käydään paljon töissä lähikunnissa, minkä vuoksi palvelujen saavutettavuus on tärkeää. Hyvät palvelut sekä kunnassa vakituisesti asuville että kesäasukkaille edistävät asukkaiden hyvinvointia ja tuovat uusia asukkaita kuntaan. Toimintoja ja palveluita on suunniteltava taloudellisesti kestäväälle pohjalle, sillä vakaa talous on myös yksi itsenäisyyden edellytys. Kunnan palveluja kehitetään yhdessä eri hallintokuntien kanssa yhteistoiminnallisesti ja kestävästi.

### **3.2 Kangasniemen kirjaston toimintasuunnitelma**

Kirjasto on osa Kangasniemen kunnan sivistystoimea. Sivistystoimeen kuuluvat varhaiskasvatus, perusopetus, lukio, kirjasto, nuorisotoimi ja liikuntatoimi. Koko kunnan talousarviosta kirjaston budjetti on n. 0,9 % ja sivistystoimen talousarvioista n. 3,7 % (Kangasniemi 2016).

Kirjaston tavoitteena on olla kuntalaisten olohuone. Kirjasto tarjoaa kaikille kuntalaisille sekä myös kesäasukkaille mahdollisuuden sivistykseen, monipuoliseen harrastustoimintaan, kulttuurielämyksiin ja tietopalveluihin. Asiakas voi käyttää internetiä joko kirjaston koneilla tai omalla koneella langattoman yhteyden kautta. Kirjasto ylläpitää, edistää ja säilyttää paikallista kulttuuria. Kirjasto toimii itsenäisenä, mutta tekee yhteistyötä yli kuntarajojen. (Kangasniemen kirjasto 2015, 3.)

Palvelujen saavutettavuus on yksi keskeinen kirjastotoiminnan tavoite. Kunnan työvoimasta 26,1 % käy kuntarajojen ulkopuolella töissä (Tilastokeskus 2016), joten on tärkeää, että kirjasto on auki riittävän pitkään. Lisäksi hyvät kirjaston verkkopalvelut lisäävät mahdollisuutta kirjastonkäyttöön silloin, kun se asiakkaalle parhaiten sopii (Kangasniemen kirjasto 2015, 3).

Kirjasto tekee aktiivisesti yhteistyötä kunnan eri hallintokuntien sekä kolmannen sektorin kanssa. Maakunnallinen yhteistyö on kirjastolle myös tärkeää. Yhteistyön tekeminen kunnan sisällä, maakunnallisesti sekä kansallisesti on tärkeää kirjastotoiminnan kehittämisen näkökulmasta. Yhteistyö kolmannen sektorin kanssa mahdollistaa erilaisten tapahtumien järjestämisen ja siten rikastaa paikallista kulttuuritoimintaa.

Kirjaston henkilöstö osallistuu koulutuksiin sekä Etelä-Savossa Mikkelin maakunta-kirjastoalueella että valtakunnallisesti. Kirjasto käyttää koko Suomen kirjastojen palveluita kaukolainauksen muodossa. Luetteloinnissa hyödynnetään yhteisiä tietokantoja, kuten Suomen kansallisbibliografia Fennicaa ja kirjastojen yhteistietokantaa Melindaa.

Kirjaston on toimittava budjetin määäämissä rajoissa. Tiukkenevan talouden aikana kirjaston on kehitettävä toimintatapojaan niin, että rutiinitoimenpiteitä automatisoidaan, aukioloajat voidaan pitää riittävän laajoina ja tarvittaessa asiakas voi saada myös henkilökohtaista palvelua. Kirjasto suhtautuu myönteisesti myös hanketoimintaan. Aluehallintoviraston hankkeet ovat nykyisin yksi kirjastotoiminnan rahoituksen muoto. Hanketoiminta mahdollistaa kirjastotoiminnan kehittämisen ja erilaisen välineistön hankkimisen sekä uusien toimintaperiaatteiden kokeilun. Toimintaa on pyrittävä kehittämään niin, että myös pienen kirjaston toiminta on kansallisesti vertailukelpoista.

Kirjasto on hyvinvointipalvelu. Kirjaston tulee tarjota monipuolista aineistoa kuntalaisille erilaisissa formaateissa, ja siksi kokoelmatyötä tehdään kuntalaisia ja heidän toiveitaan kuunnellen. Kirjasto tekee yhteistyötä Celia-kirjaston kanssa ja siten mahdollistaa lukemisharrastuksen säilymisen myös niillä asiakkailla, joille lukeminen terveydellisistä syistä on haasteellista. Kirjasto tarjoaa apua Celia-asiakkuuden luomisessa sekä verkkopalvelua käyttäville asiakkaille että kuuntelulaitetta ja cd-levyjä käyttäville asiakkaille. Näissä palveluissa henkilökohtaisen palvelun merkitys korostuu.

## 4 YLEISET KIRJASTOT

Yleisillä kirjastoilla tarkoitetaan kuntien ja kaupunkien kirjastoja, maakuntakirjastoja sekä valtakunnallisena kirjastona toimivaa Helsingin kaupungin keskuskirjastoa. Suomen perustuslaki määrittelee kaikille kansalaisille yhtäläiset mahdollisuudet, varallisuudesta riippumatta, itsensä kehittämiseen myös perusopetuksen jälkeen. Uuden kirjastolain tavoitteeksi on asetettu myös asukkaiden osallisuuden ja sivistyksellisten perusoikeuksien edistäminen verkottuneessa kansalaisyhteiskunnassa. Keskeistä on turvata kaikille kansalaisille tiedon ja kulttuurin yhdenvertainen saatavuus. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 3.)

### 4.1 Kirjastojen perustehtävät

Kirjastopalvelu on lakisääteinen peruspalvelu. Kirjastolaissa todetaan, että kunnan tehtävänä on laissa tarkoitettujen kirjasto- ja tietopalvelujen järjestäminen. Kunnalla on mahdollisuus järjestää kirjasto- ja tietopalvelut itse tai osittain tai kokonaan yhteistyössä muiden kuntien kanssa. Kunta vastaa kuitenkin siitä, että kirjastopalvelut toteutetaan kirjastolain mukaisesti. (Kirjastolaki 904/1998.)

Uuden kirjastolain luonnoksessa määritellään aiempaa kirjastolakia tarkemmin yleisen kirjaston tehtävät. Yleisten kirjastojen tehtävänä on tarjota pääsy aineistoihin, tietoon ja kulttuurisisältöihin, ylläpitää monipuolistuva ja uudistuvaa aineistoa, edistää lukemista ja kirjallisuutta, tarjota tietopalvelua, ohjausta ja tukea tiedon hankintaan ja käyttöön sekä monipuoliseen luku- ja kirjoitustaitoon. Kirjaston tehtävänä on myös tarjota tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan sekä sitä kautta edistää yhteiskunnallista ja kulttuurista vuoropuhelua. (Hallituksen esitys 2016, 25.)

Yleisten kirjastojen tehtävä on siis mahdollistaa kaikenikäisille kansalaisille oppiminen, itsensä kehittäminen ja harrastaminen. Yleisten kirjastojen tärkein tehtävä on aina ollut sivistyksen ja lukemisharrastuksen edistäminen, mikä on ajankohtaista edelleen. Mitä kirjastossa sitten tehdään, jotta asiakkaat löytävät aineistot ja voivat niitä lainata?

Aineiston **hankinta** kirjastoihin tehdään aina kunnan asukasrakenne, ikä- ja kielija-kauma sekä ammattirakenne huomioiden. Kokoelmaan kuuluu hankkia kauno- ja tietokirjallisuutta, lehtiä, musiikkia, muita tallenteita sekä verkkoaineistoja käyttäjäkun-

taan nähden sopivassa suhteessa. Aineisto pysyy tuoreena ja ajantasaisena, jos kirja-aineistoa hankitaan vuosittain noin 400 kpl / 1000 asukasta, muuta aineistoa 100 kpl / 1000 asukasta, sanoma- ja aikakauslehtiä vähintään 15 kpl / 1000 asukasta ja nuorten aineistoa vähintään 1 kpl / alle 15-vuotias. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 51.)

Kirjaston henkilöstö valitsee aineistot aineistotoimittajien luetteloista ja **tilaa** aineiston yleensä sähköisesti. Valintaperusteena on aina oman kirjaston käyttäjäkunnan lisäksi aineiston ajankohtaisuus. Toisaalta aineistoa valittaessa tulee huomioida se, että aineisto on riittävän laaja ja monipuolinen.

Aineisto vastaanotetaan ja tarkistetaan sekä fyysisesti että sisällöllisesti. Sen jälkeen aineisto **luetteloidaan** kirjaston omaan tietokantaan. Luetteloinnin tarkoituksena on liittää teokseen siihen kuuluvat kuvailutiedot eli metatiedot, joita ovat esimerkiksi tekijä, nimeke, painopaikka ja –vuosi, asiasanat sekä painos.

Olellainen metatieto on myös yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä (ykl), joka perustuu Melwil Deweyn hierarkiseen kymmenluokitusjärjestelmään. Pääluokkia luokitusjärjestelmässä on kymmenen, ja ne voidaan jakaa kymmeneen alaluokkaan. Alaluokat voidaan jakaa jälleen kymmeneen eri alaluokkaan jne. Luokitusjärjestelmän avulla ryhmitellään samaan luokkaan samansisältöiset aineistot. Esimerkiksi luokassa 3 on kaikki yhteiskuntaan liittyvät teokset. Luokka 38 sisältää teokset, jotka käsittelevät kasvatusta, opetusta ja kasvatustiedettä. Luokka 38.5 käsittelee koululaitosta ja luokka 38.51 esiopetusta. Mitä pidemmälle alaluokissa mennään, sen tarkemmaksi aihealue muodostuu. Luokitusjärjestelmä määrittää myös aineiston sijoittamisen hyllypaikkaan kirjastotilassa. (Verkko-YKL 2016.)

Luetteloitaessa aineistoa siihen liitetään tunniste, jolla luettelointitietue kohdennetaan kyseiseen teokseen. Yleensä tunnisteena käytetään viivakooditunnistetta, jonka avulla pystytään tarkistamaan myös, mistä niteestä on kysymys, jos samaa teosta on kirjaston kokoelmissa useampia kappaleita. Viivakoodi on käytännössä aineiston kirjastokohmainen ”henkilötunnus”.

Kokoelman hoito on tärkeä osa kirjaston perustyötä. Kokoelman hoidolla tarkoitetaan aineiston kunnosta huolehtimisen lisäksi myös vuosittaisten poistojen tekemistä. Yleisten kirjastojen kokoelmat ovat yleensä ns. käyttökokoelmia, jolloin niihin hanki-

taan vuosittain uutta aineistoa mutta niistä myös poistetaan aineistoa. Riittävät poistot suhteessa hankintoihin pitävät kokoelman uusiutuvana ja ajankohtaisena. Kansainvälinen suositus vuosittaisille poistoille on 8 % kokoelmasta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010, 51.)

Kirjastoaineiston yleisiä poistoperusteita voivat olla mm. kuluminen ja likaantuminen, sisällön vanhentuneisuus tai aineiston vähäinen käyttö. Yleensä poistettavan aineiston saatavuus tarkastetaan maakuntakirjastosta, varastokirjastosta tai erikoiskirjastoista. Jos aineistoa ei ole esimerkiksi varastokirjastossa, silloin poistettava nide lähetetään sinne ja sillä tavoin varmistetaan aineiston saatavuus jatkossa kaukopalvelun kautta.

Lainaus- ja palautustoiminta sekä asiakaspalvelu ovat osa kirjaston perustyötä. Asiakaspalvelua on henkilökohtaisen palvelun lisäksi myös verkossa tapahtuva palvelu. Aineiston konkreettinen järjestäminen asiakkaiden saataville, niin fyysisessä kirjastotilassa kun verkkokirjastossakin, on tärkeä osa kirjastotyötä.

Kirjastopalveluiden markkinoiminen kuuluu myös kirjaston toimintaan. Nykyään tiedottaminen tapahtuu pääasiallisesti sähköisten viestimien avulla, esimerkiksi verkkosivujen ja sosiaalisen median kautta. Tapahtumista tai aukioloaikojen poikkeamista ilmoitetaan myös ilmoitustauluilla ja paikallislehdissä.

Sisältöjen avaamisella tarkoitetaan kirjavinkkauksia tai teeman mukaisia esittelyjä joko kirjaston omissa tiloissa, kirjaston ulkopuolella tai sähköisessä ympäristössä. Kirjavinkkauksia tehdään yleensä perusopetuksessa eri luokka-asteille mutta myös aikuisryhmille erilaisissa tilaisuuksissa. Sisältöjen avaaminen voi olla myös teeman tai tekijän mukaisten aineistojen esittely. Myös henkilökohtainen asiakaspalvelu sisältää usein aineistojen sisältöjen avaamista esimerkiksi lukusuositusten muodossa.

Opettaminen ja ohjaaminen kuuluvat myös kirjaston perustehtäviin. Henkilöstön tulee osata ohjata asiakkaita erilaisten aineistojen käyttöön, esimerkiksi e-aineistojen lainaukseen. Lisäksi kirjastohenkilöstön tulee auttaa ja ohjata asiakasta tiedonhaussa sekä verkkokirjastopalveluiden käytössä.

Tietopalvelun tavoitteena on auttaa kirjaston asiakkaita heidän erityiskysymyksissään. Silloin asiakasta ohjataan tiedonhaussa, viitetietokantojen käytössä ja löydetyn tiedon

tietosisällön arvioinnissa. Tietopalveluun liittyy myös yhteistyö muiden kirjastojen kanssa.

Kaukolainauspalvelun avulla turvataan asiakkaalle harvinaisemman aineiston saatavuus. Jos aineistoa ei löydy kirjaston omasta kokoelmasta, tilataan se hänelle muualta. Kaukolainaus on asiakkaalle maksullista. Sen hinta muodostuu oman kirjaston maksusta ja lähettävän kirjaston laskutuksesta.

## **4.2 Kirjastojen käytössä olevat standardit ja tietovarannot**

Lähtökohtaisesti kaikkien Suomen kirjastojen julkaisukokoelmat ovat tietovarantoja, joihin on liitetty metatietoja. Tärkeimpiä metatietoja ovat teoksen tekijä, nimeke, kustannuspaikka ja -aika sekä julkaisuformaatti. (Salminen 2005.) Lisäksi metatietoihin kuuluvat asiasanat, joiden avulla asiakas saa näkemyksen teoksen sisällöstä. Asiasanat ovat valtakunnallisesti sovittuja ja löydettävissä Finto-palvelusta. Finto-palvelua ylläpitää Kansalliskirjasto. (Finto 2016.)

Suomen standardoimisliiton mukaan standardilla tarkoitetaan yhteistä menettelytapaa toistuvaan toimintaan. Kirjastot tekevät paljon sekä kansallista mutta myös kansainvälistä yhteistyötä, joka perustuu yhteisten standardien varaan. Esimerkkinä näistä standardeista ovat MARC 21 (Machine Readable Cataloging) -formaatti sekä Z39.50 -tiedonhakustandardi. MARC 21 on kirjastojen tiedontallennusformaatti, joka mahdollistaa tiedon siirtämisen ja tietueiden poimimisen kirjastojen kesken. Kyseinen formaatti on käytössä suurimmassa osassa Suomen yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kirjastoja sekä suurimmassa osassa yleisiä kirjastoja. (MARC 21 -yhtenäisformaattit 2016.) Käytössä olevat yhteiset standardit mahdollistavat eri sovellusten välisen tietoliikenneyhteyden ja siten myös kansallisen ja kansainvälisen yhteistyön. (Hakala 2013.)

Fennica, Suomen kansallisbibliografia, on suomalaisen julkaisutuotannon tietokanta. Se on myös kansalliskokoelman kokoelmaluettelo. Fennica sisältää tiedot kaikista Suomessa julkaistuista kirjoista, lehdistä, sarjajulkaisuista, kartoista, audiovisuaalisesta ja elektronisesta aineistosta. Lisäksi sieltä löytyy ennakkotietoja tulevista julkaisuista sekä tietoja ulkomailla ilmestyneistä kirjoista, joiden tekijä on suomalainen tai jotka koskevat Suomea. Yleisillä kirjastoilla on mahdollisuus käyttää opetusministeriön



lisenssiin perustuvaa poimintaluettelointia Fennicasta. Fennica tietokanta käyttää myös mm. MARC 21 -standardia. (Fennica – Suomen kansallisbibliografia 2015.)

Melinda on kansallinen järjestelmäriippumaton metatietovaranto, joka on kaikkien Suomen kirjastojen käytössä. Melindan tavoitteena on tarjota Suomen kirjastojen metatiedon tuotannolle uusi työskentely- ja toimintaympäristö. Melindan tavoitteena on, että yksi teos tai aineisto kuvaillaan Suomessa vain kerran ja kuvailutietue on kaikkien kirjastojen käytettävissä. Jokainen kirjasto voi osallistua yhteisen metatietovarannon tiedontuotantoon. Yhteinen toimintatapa tehostaa kuvailuprosessia ja vähentää erilaisia kuvailukäytänteitä kirjastoissa. (Mikä on Melinda? 2015.)

Melinda sisältää Suomen kansallisbibliografia Fennican sekä viitetiedot yliopistokirjastojen, useimpien yhteiskirjastojen ja Opetus- ja kulttuuriministeriön alaisten ammattikorkeakoulukirjastojen, Eduskunnan kirjaston, Varastokirjaston ja Tilastokirjaston tietokantoihin sisältyvistä aineistoista. Yleisistä kirjastoista ensimmäisinä Melindaan liittyivät Kokkolan kaupunginkirjasto-maakuntakirjasto ja Tampereen kaupunginkirjasto - Pirkanmaan maakuntakirjasto. (Mikä on Melinda? 2015.)

### **4.3 Kirjastojen käytössä olevat yhteiset palvelut**

Digi.kirjastot.fi on palvelu, johon kaikki yleiset kirjastot voivat tallentaa digitoimaansa aineistoa. Aineisto on haettavissa Digi-kirjastosta ja lähettäneen kirjaston verkkohausta. Tulevaisuudessa tiedot löytyvät myös Finnasta. Digi-kirjastopalveluja ylläpitää Kirjastot.fi. (Kirjastot.fi. 2016.)

E-kirjasto on Sähköiset sisällöt yleisiin kirjastoihin -hankkeessa toteutettu palvelu, jota ylläpitää Kirjastot.fi ja jonka taustalta löytyy Helsingin kaupunginkirjasto. Palvelu on tarkoitettu kaikille Suomen kirjastoille. Sieltä löytyy kaikki vapaasti käytettävissä oleva aineisto sekä kirjastokohtaiset aineistot, joihin tarvitaan asiakastunnukset ja salasana. (E-kirjasto 2016.)

Vapaasti käytettävissä oleva aineisto on tekijänoikeuksista vapaata aineistoa. Tästä yksi esimerkki on Juhani Ahon Papin tytär. (E-kirjasto 2016.) Euroopan unionin jäsenmaiden lisäksi Norjasta, Islannista ja Liechtensteinista peräisin olevien teosten

suoja-aika on tekijän elinikä sekä 70 vuotta tekijän kuolinvuoden päättymisestä (Gramex 2016).

E-kirjaston tavoitteena on se, että kaikki kirjastojen E-aineistot ovat löydettävissä samasta paikasta eivätkä katoa muun aineiston joukkoon. Lähtökohtaisesti ajatus on hyvä. Tällä hetkellä kirjastot linkittävät E-kirjastoon myös Digi.kirjastot.fi:n ja Ellibsin aineiston.

Kansallinen digitaalinen kirjasto (KDK) on opetus- ja kulttuuriministeriön alainen hanke, jonka tavoitteena on edistää kirjastojen, arkistojen ja museoiden digitaalisten tietovarantojen saatavuutta sekä kulttuuriperintöaineiston pitkäaikaissäilytystä (Kansallinen digitaalinen kirjasto 2011, 6). Finna on Kansallisen digitaalisen kirjaston asiakasliittymä, joka on avattu tuotantokäyttöön lokakuussa 2013. Finnasta löytyvät tiedot siinä mukana olevien kirjastojen, arkistojen ja museoiden käytettävissä olevista aineistoista. Osa digitoidusta aineistosta on saatavilla myös Finnan kautta. (Osallistuville organisaatioille 2016.)

Finnan asiakaskäyttöliittymän kautta voi selata ja lukea verkossa saatavilla olevia aineistoja sekä tehdä aineistovarauksia. Lainojen uusiminen on mahdollista niissä kirjastoissa, jotka ovat Finnassa mukana. Toiminto vaatii kuitenkin kirjautumista, eli kirjastokortti ja salasana ovat välttämättömät. Finnan luettelointitieto on vapaasti kaikkien käytettävissä samoin kuin Fennican ja Melindan. Finna on osa Opetus- ja kulttuuriministeriön Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanketta. Finnan ylläpidosta vastaa Kansalliskirjasto, ja sitä kehitetään yhteistyössä kirjastojen, arkistojen ja museoiden kanssa. (Finna.fi 2016.)

Kansalliskirjasto vastaa Finnan kehittämisestä ja yhteistyöverkoston rakentamisesta. Palvelimesta vastaa Tieteen tietotekniikan keskus CSC. Finnan asiakasliittymää rakennetaan avoimen lähdekoodin ohjelmisto VuFindin pohjalta, ja sitä kehitetään arkistojen, kirjastojen ja museoiden kanssa yhteistyössä. Avoimen lähdekoodin ohjelmisto mahdollistaa Finnan kehittämisessä myös muun kansallisen ja kansainvälisen yhteistyön. (Osallistuville organisaatioille 2016.) Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanke on mukana myös Europeanan kehittämisessä. Europeana tarjoaa yhteisen näkymän eurooppalaiseen kulttuuriperintöön. (Europeana 2016.)

Kansalliskirjasto tarjoaa Finna -konsortioon liittyvälle organisaatiolle asiakasliittymän ohjelmiston, sen ylläpidon sekä mahdollisuuden liittää oman aineistonsa Finnaan. Lisäksi kansalliskirjasto tarjoaa keskitetyn käyttäjätuen ja koulutuksen ohjelmiston käyttöön, aineiston siirtoon ja oman näkymän rakentamiseen. Organisaatioilla on mahdollisuus liittää omia palveluitaan, esimerkiksi tietoa uutuusteoksista, rakentamaansa asiakasliittymään. Se voi myös hyödyntää kansallisesti toteutettuja yhteisiä palveluja omassa näkymässään. (Osallistuville organisaatioille 2016.) Kaksitoista arkistoa, kaksikymmentäyhdeksän kirjastoa ja neljäkymmentäseitsemän museota on tuonut aineistoja Finnaan (Finna.fi 2016). Finnasta löytyi 12.10.2016 yhteensä 11 655 192 aineistotietoa.

Finnan tavoitteena on yhteinen asiakasliittymä, joka tarjoaa kansallisen, sektorikohtaisen ja myös paikallisen näkymän. Asiakasliittymän tarjoaa pääsy kaikkiin digitaalisiin ja painettuihin aineistoihin. Lähtökohtana on yksi asiakaslähtöinen ja helppokäyttöinen liittymä, joka vähitellen korvaa lukuisat erilaiset ja erilliset käyttöliittymät. (Kautonen 2012.)

#### **4.4 Kirjastotoimen visio vuoteen 2025**

Kuntaliiton Sivistyksen suunta -asiakirjan visio vuodelle 2025 on seuraava: ”Kirjasto- ja tietopalveluilla edistetään väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia tietoon, lukukokemuksiin sekä muihin sivistystä, kansalaistoimintaa ja elinikäistä oppimista tukeviin kokemuksiin. Paikallisten palvelutarpeiden pohjalta järjestettävät palvelut ovat pääosin maksuttomia.” Jokainen kunnankirjasto nähdään osana hyvin organisoitua kirjastoverkkoa ja mikä on huomattavasti enemmän kuin paikallinen palvelu. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 3.)

Kirjastojen tulee verkostoitua ja tehdä yhteistyötä monipuolisten palvelujen takaamiseksi. Verkon yli käytettävissä palveluissa ei ole kuntarajoja. Useat kirjastopalvelut onkin järkevää tuottaa valtakunnallisesti tai jopa kansainvälisesti. Uudet valtakunnalliset ratkaisut tulevat olemaan välttämättömiä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 6.)

Kirjastojen tehtävänä on osaltaan olla säilyttämässä suomalaisen kirjallisuuden muodostamaa toiminnallista kokonaisuutta. Tämä edellyttää yhteistyön tekemistä kirjailijoiden, kustantajien, kirjakauppojen ja kirjastojen välillä. Kirjastojen on pystyttävä

myös tarjoamaan riittävän laaja E-aineisto asiakkailleen. Laadukkaan ja monipuolisen sisällöntarjonnan lisäksi kirjastoilla on tärkeä rooli kansalaisten e-lukutaitojen opastajana. Kirjastojen kautta kansalaiset saavat käyttöönsä e-aineistot yhtäläisin oikeuksin. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 3–4.)

#### 4.5 Kirjastotoimen arvot

Yleisten kirjastojen neuvosto on laatinut kirjastojen toiminnalle arvot, joita ovat tasa-vertaisuus, vastuullisuus, yhteisöllisyys, rohkeus ja sananvapaus. *Tasavertaisuus* nostaa esille perinteisen tavoitteen siitä, että jokaisella on mahdollisuus käydä kirjastossa (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 11). Kirjaston käytön ja käynnin tapa on jo muuttunut ja tulee varmasti vielä muuttumaan enemmän. Virtuaalisten kirjastonkäyttäjien määrä kasvaa ja siksi kansalaisten valmiuksien tukeminen tiedon löytämiseen on ensiarvoisen tärkeää. Entistä laajempia kirjaston aukioloaikoja tarvitaan, vaikka henkilöstöresurssit ovat rajalliset. Tämän vuoksi omatoimipalvelu on vaihtoehto fyysisen saavutettavuuden parantamiseen.

*Vastuullisuus* nostaa esille kirjastojen aineistojen sisällöntuntemuksen, joka on perinteistä kirjastohenkilöstön ammattitaitoa. Lisäksi korostetaan verkostomaista toimintaa ja muiden kirjastojen (esim. tieteellisten kirjastojen) sisällöntuntemusta mutta myös laajennettua aineistokäsitystä kattamaan erilaiset uudet mediat ja vapaasti käytettävissä olevan verkkotiedon. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 12.) Kirjastoissa tämä tarkoittaa tiedon merkityksen laajempaa avaamista, ja sitä kautta keinoja löytää asiakkaan tarvitsema tieto.

*Yhteisöllisyyden* kautta nostetaan esille verkkopalveluita ja asiakaspalvelua verkon välityksellä sekä kirjaston fyysisten tilojen avaamista kansalaisten monipuoliseen käyttöön. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 14.) Kirjastojen on siis ymmärrettävä palvelu uudella tavalla. Kirjaston fyysisissä tiloissa tapahtuvan henkilökohtaisen palvelun lisäksi kirjastojen asiakkaita tulee tulevaisuudessa palvella myös verkossa eri kanavien kautta.

*Rohkeus* arvona haastaa kirjaston käyttämään ennakkoluulottomasti erilaisia teknologioita osana asiakaspalvelua ja samalla tekemään vahvasti yhteistyötä eri alojen osajien kanssa. Teknologisia ratkaisuja tulee suunnitella sekä alueellisesti että mielellään

jopa valtakunnallisesti. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 17.) Haasteena uusissa ratkaisuissa on aina entisistä toimintatavoista poisoppiminen ja uusien omaksuminen. Kirjastot ovat kuitenkin muun yhteiskunnan lailla jatkuvassa muutoksessa, ja toiminnan jatkuva kehittäminen on erittäin tärkeää. Aina täytyy kuitenkin muistaa, että ole-massa olevat hyvät asiat voidaan säilyttää, vaikka toimintatapoja on syytä arvioida kriittisesti. Ne asiat ja toiminnot, jotka voidaan automatisoida, automatisoidaan. Näin saadaan ”kaistaleveyttä” parempaan tieto- ja asiakaspalveluun.

Kirjastojen tehtävä on myös olla *sananvapauden* ylläpitäjänä. Erityisesti tämä tarkoittaa kantaottavuuden hyväksymistä, sensuroimattomuutta, kokoelman monipuolisuutta sekä tiedon löydettävyyttä. (Yleisten kirjastojen neuvosto 2016, 19.) Kaikkien arvojen kautta nousee mielestäni kirjastotoimintaan keskeisesti kuuluvat teemat, joita ovat tieto ja sen löydettävyys, asiakkaiden oikeus tietoon, verkostoituminen ja valtakunnantasoinen yhteistyö eri kirjastoalan toimijoiden kanssa sekä palvelun käsitteen laajentuminen.

Yleisten kirjastojen palveluihin ollaan yleisissä mielipidekyselyissä erittäin tyytyväisiä. Tästä huolimatta toimintoja ja toimintatapoja on tarkasteltava kriittisesti. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus löytää tietoa mahdollisimman monipuolisesti myös silloin, kun kirjastot eivät ole auki ja hänen on saatava palvelua myös verkon välityksellä. Tällä sektorilla on paljon kehitettävää sekä kunnallisesti että myös valtakunnallisesti.

## **5 KIRJASTOJEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN**

Yhteiskunnan muutos on viimeisten vuosikymmenten aikana ollut valtava. Monet palvelut pystytään toteuttamaan verkon välityksellä täysin automaattisesti, mikä mahdollistaa kyseisten palveluiden saavutettavuuden juuri silloin, kun asiakas sitä tarvitsee. Esimerkiksi pankkipalvelut, verkkokaupat, matkalippujen ostaminen ja kirjastojen verkkopalveluissa lainojen uusiminen voidaan nykyisin hoitaa internetissä.

## 5.1 Yhteiskunnan muutos

Ruokakauppojen aukioloajat ovat pidentyneet merkittävästi, ja sunnuntaina on täysin normaalia käydä ostoksilla. Yhteiskunnan muutoksista huolimatta kirjastot ovat yhä vielä sunnuntaisin ja jopa lauantaisinkin kiinni. Kesällä, jolloin ihmiset ovat lomalla ja monissa kunnissa lomakuukaudet ovat kirjastojen vilkkainta aikaa, kirjastot supistavat aukioloaikojaan. Joillakin paikkakunnilla kirjastot voivat olla esimerkiksi heinäkuussa kokonaan kiinni. Onko kirjastojen nykyinen toimintamalli riittävä palvelujen saavutettavuuden näkökulmasta?

Toisaalta monet palvelut katoavat kunnista lähikaupunkeihin. Verottajan palveluita ei ole vuosiin saanut enää pienissä kunnissa. Kelan tarjoaa palveluitaan verkossa, puhelinpalveluna tai toimistossa. Puhelinpalveluun suositellaan ajanvarausta, ja toimistopalveluihin ajanvaraus on välttämätön. Kuntien yhteispalvelupisteet auttavat asiakkaita monien viranomasi asioiden vireillepanossa. Varsinaiset päätökset tehdään kunkin hallintoalan asiantuntijavirastoissa. (Yhteispalvelu 2016.)

Kirjasto kuuluu hyvinvointipalveluihin. Kirjasto ei voi kuitenkaan olla fyysisesti avoinna 24/7, mutta se ei voi myöskään siirtää palvelujaan kokonaan kasvukeskuksiin tai verkkoon. Kirjastopalveluiden saatavuus tarkoittaa edelleen myös aineiston fyysistä saatavuutta, jolloin kirjaston ovien aukeaminen on erittäin tärkeää. Toisaalta verkossa tapahtuvaa kirjastopalvelua on kehitettävä, jotta kaikilla olisi mahdollisuus hakea aineistoa ja tehdä varauksia mahdollisimman joustavasti, itselle parhaiten sopivana aikana. Kirjastot ovatkin suuren haasteen edessä. Mitkä ovat ne ratkaisut, joilla tähän haasteeseen voidaan vastata entistä tiukemmassa taloudellisessa tilanteessa?

## 5.2 Kokonaisarkkitehtuuri toiminnan kehittämisessä

Suomessa on eduskunnan päätöksen mukaan säädetty laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta (10.6.2011/634). Lain tarkoituksena on parantaa valtion ja kuntien tietojärjestelmien yhteentoimivuutta sekä julkisia palveluita ja niiden saatavuutta. Laki (2011/634, 8§) velvoittaa ministeriötä laatimaan oman toimialansa tietojärjestelmien yhteen toimivuuden kuvaukset ja määrittäykset. Laki (2011/634, 7§) velvoittaa myös julkisen hallinnon viranomaisia suunnittelemaan ja kuvaamaan kokonaisarkkitehtuu-

rinsa, sekä noudattamaan toimialakohtaisia tietojärjestelmien yhteen toimivuuden kuvauksia ja määrityksiä.

Kokonaisarkkitehtuurityön perustana on aina toiminnan ja prosessien kehittäminen asiakaslähtöisesti. Sen avulla kuvataan organisaation eri elementit eli ihmiset, toimintaprosessit ja tietojärjestelmät. Kokonaisarkkitehtuurityö lähtee liikkeelle ydintoiminnoista ja niihin liittyvistä prosesseista. Kun kaikki keskeiset prosessit on kuvattu, pysytään näkemään toiminnallinen kokonaisuus sekä kokonaisuuksien liittyminen ja linkittyminen toisiinsa. (Helsingin yliopisto 2009, 4.)

Kokonaisarkkitehtuurimenetelmä sisältää neljä eri näkökulmaa toiminnallisen kokonaisuuden kuvaamisessa. *Toiminta-arkkitehtuuri* perustuu organisaation visioon ja strategiaan. Se sisältää kuvauksen organisaation toiminnan tavoitteista, toimintaprosesseista ja prosesseissa tuotetuista palveluista. (Valtiovarainministeriö 2016; The Open Group 2016.) Käytännössä tämä tarkoittaa kuvausta siitä, mitä organisaatio tekee, miten ja kenelle.

*Tietoarkkitehtuurin* tavoitteena on luoda organisaatiolle yhteinen näkemys olemassa olevista tietopääomista sekä helpottaa niiden löytämistä, välittämistä ja hallinnointia. Hyvällä suunnittelulla tähdätään tietorakenteiden vakiointiin ja niiden mahdolliseen uudelleen hyödynnettävyyteen. (Valtiovarainministeriö 2016; The Open Group 2016.) Käytännössä tämä tarkoittaa käytössä olevien tietovarantojen tehokasta käyttöä palveluprosessien tuottamisessa ja kehittämisessä.

*Tietojärjestelmäarkkitehtuuri* kuvaa organisaation keskeiset tietojärjestelmät, niiden suhteet ja ominaisuustiedot. Tietojärjestelmäarkkitehtuurin suunnittelu on kokonaisarkkitehtuurin rakenteellista suunnittelua, jolla tarkoitetaan järjestelmien elinkaari-suunnittelua, kustannussuunnittelua ja järjestelmien käytön optimointia. (Valtiovarainministeriö 2016; The Open Group 2016.) Käytännössä tällä tarkoitetaan sitä, että organisaatiossa tehdään pitkäjänteistä ja keskitettyä tietojärjestelmäsuunnittelua. Tietojärjestelmien hankinta perustuu aina organisaation toiminnan kehittämistarpeisiin. Organisaation järjestelmäsalkun avulla voidaan kuvata mitä tietojärjestelmiä organisaatiossa käytetään. Samalla päällekkäisten järjestelmien käyttö vähenee. Elinkaariajatteluun perustuva tietojärjestelmien hankinta voidaan sisällyttää organisaation toiminnan suunnitteluun ja samalla se voidaan huomioida taloussuunnittelussa.

**Teknologia-arkkitehtuurin** avulla nähdään organisaation käytössä olevat laitteet ja järjestelmät. Sen lisäksi pystytään suunnittelemaan keskitetysti ICT-infrastruktuurin ratkaisuvaihtoehdot, standardit ja rakenteet niin, että ne tukevat parhaalla mahdollisella tavalla organisaation tavoitteita. (Valtiovarainministeriö 2016; The Open Group 2016.) Käytännössä tämä tarkoittaa kuvausta käytössä olevista laitteista, käyttöjärjestelmistä, palvelimista sekä niiden käytöstä ja ylläpidosta. Toimiva teknologiaympäristö takaa organisaation tietojärjestelmien toimivuuden.

Kokonaisarkkitehtuuri on siis sekä strategisen että operatiivisen johtamisen väline. Siinä on tärkeää kuvata sekä organisaation nykytila että tavoitetila, sillä niiden pohjalta tehdään toimenpidesuunnitelma tavoitetilan saavuttamiseksi. Kysymys on siis pitkäjänteisestä toiminnan kehittämisestä kokonaisuutena. Kehittämistyössä lähtökohtana on perustoiminnan kehittäminen tieto- ja viestintäteknologiaa hyödyntäen. Tieto- ja teknologiaympäristö voidaan sovittaa hallitusti kuvattujen ydintoimintojen tarpeisiin. Samalla nähdään koko organisaation järjestelmä- ja teknologiaympäristö, jolloin päällekkäisiä ratkaisuja voidaan poistaa tai selkeyttää. Toimenpidesuunnitelma antaa pohjan kustannustehokkaalle organisaation toiminta- ja taloussuunnittelulle. (JHS 179, 5.) Kokonaisarkkitehtuurin avulla tieto- ja viestintätekniiikan kehittämisestä tulee ennakkoivaa ja hallittua, minkä lisäksi se saadaan sidottua ydintoimintojen kehittämiseen (Helsingin yliopisto 2009, 4).

Kokonaisarkkitehtuurityö on jatkuvasti kehittyvä ja päivittyvä prosessi. Erityisen tärkeää on tarkastella organisaation kokonaisarkkitehtuuria silloin, kun strategiaan linjauksiin tehdään muutoksia. Strategia osoittaa aina suunnan, jota kohti organisaatio on menossa ja kokonaisarkkitehtuurin avulla strategiset tavoitteet voidaan saavuttaa. (Helsingin yliopisto 2009, 60.)

Yhteiskunnallisena tavoitteena on tietovarantojen saattaminen entistä paremmin asiakkaiden käyttöön. Sen mahdollistaminen edellyttää parempaa tietovarantojen, palveluiden ja järjestelmien yhteentoimivuutta. Kokonaisarkkitehtuurityö selkeyttää myös alueellista ja valtakunnallista toiminnan kehittämistyötä. Silloin jokainen organisaatio voi omassa toiminnassaan huomioida myös omaa organisaatiota laajemmat kehittämisen mahdollisuudet. Pelkkä tietojärjestelmien yhteentoimivuus ei kuitenkaan takaa tietojen yhteentoimivuutta, löydettävyyttä ja yhdistettävyyttä, koska tietojen esitysta-



vat eri organisaatioissa voivat poiketa toisistaan merkittävästi. Laadukkaat ja yhdenmukaisesti esitetyt metatiedot ovat edellytys tietovarantojen tehokkaalle hyödyntämiselle. (Karvonen 2012.)

Kirjastosektorilla yhteentoimivuutta edistävänä merkittävänä hankkeena voidaan pitää Kansallinen digitaalinen kirjasto -hanketta (KDK), jossa kehitetään erityisesti aineiston ja tiedonhallintaa (Karvonen 2012). KDK-hankkeessa standardoinnin tavoitteena on taata järjestelmän toimivuus, mikä edellyttää hankkeeseen mukaan lähteviltä organisaatioilta metadatan tallentamisen yhteismitallisuutta. Lisäksi standardoinnilla pyritään takamaan uusien laitteisto- ja ohjelmistoympäristöjen mahdollisimman vaivaton käyttöönotto. (Standardisalkku 2016.)

### **5.3 Uusi kirjastolakiluonnos suunnannäyttäjänä**

Uusi kirjastolakiehdotus velvoittaa kirjastoja tarkastelemaan toimintaansa entistä kriittisemmin. Peruspalvelujen tuottaminen perinteisin menetelmin ei enää riitä. Lain tavoitteena on ottaa teknologian tuomat mahdollisuudet käyttöön niin, että kirjastopalveluja voidaan tuottaa asiakkaille myös verkon välityksellä entistä monipuolisemmin ja laadukkaammin. Erityisesti verkon välityksellä tuotetuissa kirjastopalveluissa yhteistyön merkitys korostuu. Enää ei puhuta ainoastaan alueellisesta yhteistyöstä vaan nyt nostetaan esille kansallinen yhteistyö, joka mahdollistaa entistä laajemman aineistojen saavutettavuuden kaikille kirjastojen asiakkaille.

Lakiehdotus velvoittaa yleisiä kirjastoja tekemään yhteistyötä muiden kirjastojen, eri viranomaistahojen ja yhteisöjen kanssa. Lisäksi uudessa lakiehdotuksessa mainitaan kirjastot kirjastoverkkona, joka edistää aineistojen, metatietojen ja palvelujen saataavuutta sekä yhteentoimivuutta ja kokonaisuuden hallintaa. Kansallisen kirjastoverkon lisäksi yleiset kirjastot toimivat osana kansainvälistä kirjastoverkkoa. (Hallituksen esitys 2016, 23, 26.)

Uuden lakiehdotuksen mukaan yleisten kirjastojen tulee tarjota myös tiloja oppimiseen, harrastamiseen, työskentelyyn ja kansalaistoimintaan. Tavoitteena on, että kirjaston tilat toimivat kaikille avoimena ja monipuolisena työ- ja oppimisympäristönä sekä yhteisöllisenä kohtaamispaikkana. (Hallituksen esitys 2016, 25.) Sipilän hallitusohjelman kärkihankkeisiin kuuluu julkisten palveluiden digitoiminen. Digitalisaatio

on hallituksen strategian läpileikkaava tema. Tavoitteena on luoda julkisia palveluita koskevat digitoinnin periaatteet, jolloin toimintatapoja uudistaen rakennetaan julkisia palveluita käyttäjälähtöisiksi ja ensisijaisesti digitaalisiksi. (Sipilä 2015.)

Kirjastojen toimintatavoissa on jo tapahtunut muutoksia. Yhteisten tietovarantojen käyttö, päällekkäisten toimintojen vähentäminen ja toimintojen tehostaminen ovat yleistyneet. Yhä enenevässä määrin toimintoja ja prosesseja on mietittävä niin, että kaikki automatisoitavissa olevat perustoiminnot automatisoidaan ja verkossa tarjotaan asiakkaille mahdollisimman laaja-alaiset palvelut. Digitalisoimalla palveluja henkilötyövuosia voidaan käyttää niihin tehtäviin, joita ei verkossa pystytä hoitamaan.

#### **5.4 Automatisointi kirjastossa**

Perustoimintojen automatisoinnilla tarkoitetaan kirjastossa yleisesti lainaus- ja palautusautomaatin käyttöä. Automaattia käytetään perinteisen asiakaspalvelun rinnalla, jolloin asiakas voi valita, haluaako hän henkilökohtaisen palvelun lainaus- tai palautustilanteessa vai käyttääkö hän automaattia. Automaatti ohjaa asiakasta lainaus- ja palautustilanteissa. Esimerkiksi jos asiakas palauttaa varattua aineistoa, pyytää automaatti siirtämään aineiston eri hyllyyn tai tuomaan palvelutiskille. Tällöin virkailijan työasemalle tulee myös ponnahdusikkuna, joka kertoo, mikä varattu teos on juuri palautunut automaatin kautta.

Verkkokirjaston kautta asiakkaat voivat tehdä varauksia sekä lainassa olevasta että hyllyssä olevasta aineistosta. Varatusta aineistosta lähtee yleensä kirjastojärjestelmän kautta automaattisesti tekstiviesti silloin, kun aineisto palautuu ja kyseinen asiakas on varausjonossa. Tämä edellyttää sitä, että asiakkaan tietoihin on tallennettu voimassa oleva matkapuhelinnumero.

Kirjastojärjestelmän kautta saadaan lähtemään myös eräpäivämuistutukset asiakkaiden sähköposteihin tai puhelimeen, mikä on ns. heräte asiakkaalle. Tällöin hän muistaa palauttaa tai uusia lainaamansa aineiston verkkokirjaston kautta ja siten hän välttyy turhilta muistutusmaksuilta. Kirjastojärjestelmän kautta saadaan lähtemään myös muistutuskirjeet palauttamattomasta aineistosta joko asiakkaan puhelimeen tai sähköpostiin. Jos asiakkaan tiedoissa ei ole matkapuhelinnumeroa eikä sähköpostiosoitetta,

tulostuu muistutus paperille, joka lähetetään perinteisesti postissa. Sähköpostiin ja puhelimeen lähtevät muistutukset kirjastojärjestelmä lähettää automaattisesti.

Automatisointi kirjastossa tarkoittaa mekaanisten ja päivittäin toistuvien tehtävien automatisointia. Tällä tavoin vapautetaan kirjastohenkilöstön resursseja tietopalveluun, asiakaspalveluun, joka voi tapahtua henkilökohtaisesti tai verkon välityksellä, kokoelmatyöhön ja muuhun vaativampaan työhön, joka tarvitsee laajempaa osaamista ja luovuutta. Henkilöstöresurssien vähentyminen kirjastotyössä tarkoittaa automatisoinnin tehokasta hyödyntämistä, jotta palveluprosessit voidaan kaikesta huolimatta pitää tasokkaina.

### **5.5 Verkkokirjastopalvelujen toteuttaminen Suomessa**

Verkkokirjastopalvelulla tarkoitetaan sitä palvelukokonaisuutta, jonka kirjasto tarjoaa asiakkailleen verkon välityksellä. Verkkopalvelun merkittävin elementti on asiakkaalle näkyvä asiakaskäyttöliittymä, jonka avulla asiakas tekee aineistohakuja. Asiakaskäyttöliittymässä tärkeintä on huomioida sen toimivuus nimenomaan asiakaskäytön näkökulmasta ja tehdä sen toimivuudesta mahdollisimman sujuvaa. (Rouvari 2012, 48, 50.)

Yksi merkittävä keino kirjastojärjestelmien palveluiden käytävyyden parantamisessa on ollut järjestelmäarkkitehtuurin kehittäminen. Uuden järjestelmäarkkitehtuurin mukaan toteutettu järjestelmä koostuu eri moduleista, jolloin asiakas voi saada useamman taustajärjestelmän käyttöönsä saman asiakasliittymän kautta. Modulirakenne mahdollistaa paremmin myös järjestelmien kehittämisen, sillä taustajärjestelmää ja käyttöliittymää voidaan kehittää osittain erikseen ja toisistaan riippumatta. Lisäksi taustajärjestelmä (kirjastojärjestelmä) on mahdollista vaihtaa ilman, että asiakaskäyttöliittymää tarvitsee vaihtaa tai toisinpäin. (Rouvari 2012, 47–48.)

Asiakaskäyttöliittymään voidaan integroida taustajärjestelmien tuottamia palveluja, kuten asiakkaan omien tietojen tarkastelua, lainojen uusimista sekä varaamista. (Rouvari 2012, 47–48.) Taustajärjestelmällä tarkoitetaan kirjastojärjestelmää tai kolmannen osapuolen tuottamia palveluita, jotka on linkitetty kirjastoaineiston metatietoihin eli luettelointitietoihin. Kolmannen osapuolen tuottamia palveluja voivat olla esimerkiksi kirjan kuva- ja taustatekstietiedot, jotka tulevat kirjaston aineistotietokantaan suoraan

aineiston toimittajalta. Verkkopalvelun modulaarisen rakenteen vuoksi rajapinnoilla on yhä suurempi merkitys, sillä niiden välityksellä siirretään haluttuja tietoja järjestelmästä toiseen (Rouvari 2012, 54–55).

Asiakaskäyttöliittymään haravoidaan ainoastaan kirjaston kokoelmätietokannan metatiedot. Kokotekstejä tai digitaalisia kuvia ei haravoida, vaan ne näytetään taustajärjestelmien avulla. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tehtyään haun asiakasliittymässä ja saatuaan hakutuloksen, asiakas voi siirtyä taustajärjestelmään tekemään teokseen varauksen. (Rouvari 2012, 49.) Asiakas voi varata aineistoa niistä kirjastoista, joihin hänellä on käyttäjätunnukset. Verkkokirjastopalvelusta löydettävän aineiston laajuus riippuu siitä, kuinka monta kirjastoa kyseiseen verkkokirjastopalveluun kuuluu.

Kirjastoilla on käytössä erilaisia verkkokirjastoratkaisuja. Verkkokirjastopalveluiden sisällöissä ja laajuudessa voi olla suuriakin eroja. Pienillä kirjastoilla on usein käytössä suppeampi verkkokirjastopalvelu kuin isommilla kimppekirjastoilla.

Kirjastokimppojen yksi selkeä tavoite on ollut yhteisen verkkokirjaston ylläpitäminen. Tällä tavoin saadaan asiakkaille käyttöön kaikkien kirjastokimpassa mukana olevien kirjastojen aineistot, jolloin asiakas voi varata aineistoja myös muualta kuin omasta lähikirjastostaan. Esimerkiksi PIKI-kirjastoihin kuuluvat kaikki Pirkanmaan 22 kunnankirjastoa. Pirkanmaalla on yhteensä 70 kirjastojen toimipistettä ja kyseisten kirjastojen kokoelmissa on yhteensä kolme miljoonaa kappaletta aineistoa. Kyseisen kirjastoverkon aineistoja voi hakea, varata ja uusia PIKI-verkkokirjastossa. (Mikä on PIKI? 2016.)

Suomessa oli pitkään tarjolla pääasiallisesti kaupallisten toimittajien tarjoamia kirjastojärjestelmiä (Rouvinen 2012, 50). Viime vuosina on lisääntynyt myös avoimeen lähdekoodiin perustuvat ohjelmistot, kuten KOHA-kirjastojärjestelmä ja Kansallisen digitaalisen kirjaston tarjoama Finna-asiakaskäyttöliittymä. Viime vuosina avoimen lähdekoodin ratkaisut ovat yleistyneet voimakkaasti, mikä näkyy KOHA-kirjastojärjestelmän sekä Finna-asiakaskäyttöliittymän yleistymisenä.

## 5.6 Omatoimikirjasto

Omatoimikirjastolla tarkoitetaan kirjastoa, joka on avoinna kokonaan tai osittain ilman henkilökuntaa. Omatoimikirjastosta käytetään myös nimitystä itsepalvelukirjasto tai avoin kirjasto. Omatoimikirjastoon tunnistaudutaan yleensä kirjastokortilla ja siihen liittyvällä tunnusluvulla, ja siellä asiakkaat voivat asioida automaattien avulla. (Pakarinen 2014.)

Omatoimikirjastoratkaisuja on toteutettu kahdella tavalla. Kirjasto voidaan avata asiakkaille esimerkiksi klo 8, mutta tietopalvelu aukeaa vasta klo 10. Asiakas pääsee kirjastoon lainaamaan ja palauttamaan automaattilla sekä käyttämään kirjaston aineistoa ja laitteita. Henkilökunta on paikalla tekemässä hyllytystä ym. taustatyötä, mutta aktiivinen palveluaika alkaa vasta klo 10.

Toinen omatoimikirjastoratkaisu on se, että kirjasto on kokonaan tai osittain asiakkaiden käytettävissä eikä henkilökuntaa ole lainkaan paikalla. Tämä toteutetaan niin, että asiakas pääsee kirjastoon sisälle ulko-ovella olevan ulkolukijan avulla. Asiakas tunnustautuu kirjastokortilla ja tunnusluvulla, jolloin ovi avautuu ja hän asioi kirjastossa itsenäisesti käyttäen tiedonhakuun siihen tarkoitettua tietokonetta ja lainaukseen ja palautukseen automaattia. Tämä toteutustapa vaatii tehokkaamman kameravalvonnan kirjastotiloissa. Monien kirjastojen aineistoon on liitetty hävikinesto, eli jos aineistoa viedään lainaamatta kirjastosalista ulos, aiheuttaa se hälytyksen, ja kirjastovirkailijan työasemalle tulee tieto hälytyksen aiheuttaneesta teoksesta. Useissa kunnissa asiakkaiden kanssa tehdään myös erillinen sopimus omatoimikirjaston käytöstä, jossa kerrotaan kirjaston käyttösäännöt ja muistutetaan siitä, että henkilö, jonka kirjastokortilla tullaan sisälle, vastaa myös hänen seurassaan tulleiden asiakkaiden toiminnasta. Joissakin kunnissa on myös ikärajoituksia omatoimikirjaston käytölle.

Kirjastopalvelut ovat murroksessa. Sivukirjastoja ja kirjastoautoja lakkautetaan vuosittain. Yleiseen keskusteluun on noussut vahvasti omatoimikirjastot. Jos kirjastopalveluiden pohtiminen on pelkästään säästämiseen perustuvaa, voi omatoimikirjastoratkaisu kuulostaa jopa pelottavalta. Jos ajattelu perustuu siihen, että kenenkään ei tarvitse omatoimikirjastoista huolehtia, ajattelutapa on täysin väärä. (Pakarinen 2014.)

Tanska on aloittanut omatoimikirjastopalveluiden toteuttamisen jo vuonna 2004. Tanskan malli on toiminut myös esimerkkinä suomalaiselle pohdinnalle kirjastopalveluiden saavutettavuuden parantamisesta aukioloaikoja laajentamalla. Mustikkamäen (2015) tekemään kyselyyn Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015 osallistui 221 kirjastoa, joissa 61:ssä kirjaston tilat olivat asiakkaiden käytössä kokonaan tai osittain ilman henkilökunnan läsnäoloa. Syitä omatoimikirjastoratkaisulle oli pääasiallisesti tarve lisätä kirjaston tilojen käyttöastetta, lisätä aukioloaikoja sekä parantaa palvelujen saavutettavuutta. Omatoimikirjastoajalle oli myös käyttörajoituksia. Kaksitoista kirjastoa ilmoitti, että heillä omatoimiaika on rajattu yli 18-vuotiaille, kahdeksan kirjastoa ilmoitti kyseisen rajan olevan yli 15 vuotta, kuudellatoista kirjastolla käyttörajoituksen peruste oli jokin muu, ja kaksikymmentäviisi kirjastoa oli avoin kaikille. (Mustikkamäki 2015, 7,10-11.)

Kirjastoilla on käytössään myös erillisiä omatoimikirjaston käytösääntöjä, joissa arkenetaan yleensä tiloissa toimimiseen liittyviä ohjeita sekä vastuukysymyksiä. Useilla kirjastoilla omatoimikirjaston käytösäännöt olivat suunnitteilla. (Mustikkamäki 2015, 11.) Inkoon (2015) itsepalvelukirjaston käytösäännöt löytyvät Inkoon kunnan verkkosivuilta. Inkoo mahdollistaa alle 15-vuotiaalle kirjaston omatoimikäytön vanhempien kirjallisella luvalla. Myös Inkoon kunnan omatoimikirjaston käytösäännöt tarkentavat asiakkaan vastuuta.

Janakkalassa on otettu käyttöön omatoimikirjaston käyttö sopimus, jossa asiakas sitoutuu allekirjoituksellaan käytösääntöihin. Omatoimikirjaston käyttö sopimuksessa sovietaan siitä, että kortin haltija on vastuussa myös kirjastoon mukanaan tulevista muista henkilöistä sekä varatun aineiston käsittelystä. (Janakkalan kunta 2016.)

Mika Mustikkamäen (2015, 21) tekemän kyselyn mukaan omatoimipalvelua käyttävien kirjastojen asiakkailta tullut palaute on ollut myönteistä. Erityisen myönteisenä on pidennetty laajennettuja aukioloaikoja, mikä näkyy myös monissa kirjastoissa lainausmäärien kasvuna. Negatiivisena koettiin henkilökunnan puuttuminen.

Kuten Mustikkamäen kyselystä voidaan havaita, omatoimikirjastoratkaisut voidaan nähdä kahdella tavalla – palvelun parantamisena tai toisaalta pelkona kirjastopalvelujen alas ajamisesta ja kirjastojen muuttumisesta ns. kylmäasemiksi. Uskon kuitenkin

siihen, että omatoimiratkaisut laajentavat kirjastojen tarjoamaa palvelua ja omatoimikausi on vain lisäpalvelu.

Suomen yleisten kirjastojen tilaston (2016) mukaan vuonna 2014 koko Suomessa oli omatoimikirjastojen aukiolotunteja yhteensä 57 690 ja vuonna 2015 sama luku oli jo 124 608. Itä-Suomen aluehallintoviraston alueella omatoimikirjaston aukiolotunteja oli 5691 vuonna 2014 ja vastaava luku vuonna 2015 oli 8823. Koko maassa omatoimikirjastojen aukiolotunnit ovat vuodessa lisääntyneet ~116 % ja Itä-Suomen alueella ~55 %.

Kirjastopalveluissa, kuten kaikissa muissakin palveluissa, on syytä kiinnittää huomiota palveluun yleensä. Kirjastojen asiakkaissa on aina niitä henkilöitä, jotka käyttävät mielellään omatoimikirjasto-aikaa ja hoitavat lainauksensa ja palautuksensa mielellään automaattilla. Toisaalta kirjastojen asiakkaissa on myös runsaasti niitä, jotka haluavat henkilökohtaista palvelua. Syitä henkilökohtaisen palvelun tarpeeseen voi olla monia. Jollekin tietokoneella toimiminen voi olla epävarmaa ja jollekin kirjastovirkailija voi olla päivän aikana ainut henkilö, jolle hän juttelee.

Arvostan kansatieteilijä Jussi Lehtosen (2016) näkemystä siitä, että ketään ei saa pakottaa itsepalveluun. Jokaiselle tulisi antaa valinnan mahdollisuus. Jussi Lehtonen uskoo, että suomalaiset eivät anna palvelun kadota kokonaan. Kun itsepalvelu ylittää tietyn rajan, uudet sukupolvet alkavat keksiä palvelua uudelleen, ja silloin siitä ollaan valmiita myös maksamaan. (Hjelt 2016.)

## **5.7 Muutoksen johtaminen**

Esimiestyössä muutos ja muutoksen johtaminen tulisi nähdä yhtä selkeänä osa-alueena kuin nähdään ihmisten ja asioiden johtaminen. Arkipäivän työssä jo esimerkiksi sijaisuuksien järjesteleminen on muutosten johtamista, mikä tulee hoitaa tavoitteellisesti sekä tuloksellisesti. (Pirinen 2014, 13.)

Muutos voidaan nähdä nykyisin sekä yrityssectorilla että myös kuntasektorilla jatkuvana. Muutokset perustuvat usein paremman tuloksen tavoitteluun, mikä heijastuu organisaatiossa tapahtuviin rakennemuutoksiin tai toiminnassa tapahtuvien prosessien muutoksiin. Muutoksia perustellaan usein järkisyillä, mutta niihin suhtaudutaan yleensä

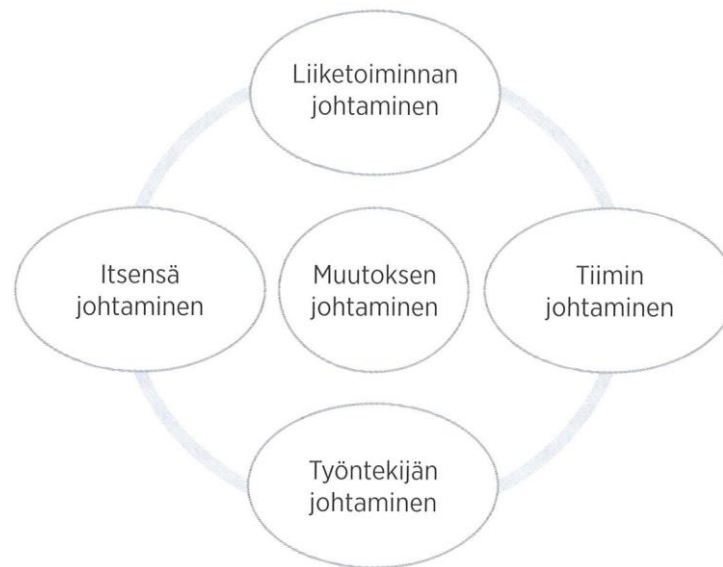
sä aina voimakkaasti tunteella. Pelkästään sana muutos koetaan usein negatiivisena, vaikka positiivistakin muutosta tapahtuu. (Pirinen 2014, 13.)

Muutoksessa on kysymys aina organisaation tavoitteista ja tarpeista. Kuntaorganisaation, samalla tavoin kuin yritystenkin, on uudistettava toimintaansa pysyäkseen kilpailukykyisenä. (Pirinen 2014, 23; Kamensky 2015, 130.) Kokonaisarkkitehtuuriperiaate, jossa organisaation tavoitteet on selkeästi määritelty, on myös yksi johtamisen väline. Selkeästi määritellyt kehittämisen kohteet jäsentävät muutosprosessia ja auttavat henkilöstöä ymmärtämään muutoksen merkityksen. Pitkällä tähtäimellä suunniteltu kehittäminen antaa myös organisaatiolle aikaa valmistautua uusiin toimintatapoihin. (Helsingin yliopisto 2009, 4.) Kuntaorganisaation muutokset ja rahoitusperustan muuttuminen vaativat organisaatiolta toimintaprosessien uudelleen arviointia, jotta mahdollisimman hyvä palvelurakenne pystytään kunnissa säilyttämään yhä pienemmillä taloudellisilla resursseilla.

Kuntasektorilla menestymistä on haettava sillä, että asioita tehdään entistä järkevämmiin ja innostuneella sekä motivoituneella henkilökunnalla. Uudenlainen johtajuus tarkoittaa ihmisten innostamista uusien päämäärien saavuttamiseen. Oman alansa ammattilaisia johdetaan tavoitteiden kautta. Uudet toimintatavat vaativat aina vanhoista käytänteistä luopumista, keskustelua ja yhteistä tekemistä. Muutos ja uudet toimintatavat mahdollistavat kuitenkin aina oman osaamisen kehittämisen ja siten työn mielekkyyden lisääntymisen. (Pakarinen 2014, 299.)

Muutosjohtamista voidaan lähestyä neljästä eri näkökulmasta (Kuva 1). Näitä osalueita ovat liiketoiminnan johtaminen, tiimin johtaminen, työntekijän johtaminen ja itsensä johtaminen. Esimiehellä tulisi olla osaamista kaikista osa-alueista, ja ne tulee myös muutosprosessissa huomioida.





**KUVA 1. Muutoksen johtamisen neljä näkökulmaa (Pirinen 2014, 22)**

Työyhteisössä on hyvä muodostaa tiimi, jota tarvittaessa rikastetaan eri alojen asiantuntijoilla. Muutoksessa on tärkeää, että kaikki tiimin jäsenet sitoutuvat uusien toimintamallien luomiseen. Luottamus työyhteisössä syntyy, kun esimies osoittaa omalla toiminnallaan olevansa luottamuksen arvoinen. Hyvässä työyhteisössä esimies kuuntelee työyhteisön mielipiteitä ja tekee sen, minkä lupaa. Esimies mahdollistaa työssä suoriutumisen ja siten muutoksen etenemisen. (Pirinen 2014, 29.)

Työyhteisö muodostuu yksilöistä, ja jokainen yksilö kokee muutoksen eri tavalla. Muutos tuo yleensä aina mukanaan epävarmuuden tunnetta. Usein epävarmuus liittyy pelkoon siitä, suoriudunko uusista tehtävistä ja onko osaamiseni riittävää. Empatiakyky ja kyky kuunnella työntekijää ovat keskeisiä esimiehen ominaisuuksia muutostilanteessa. Jokaiselle työntekijälle tunne kuulluksi tulemisesta on ensiarvoisen tärkeää. Vasta sen jälkeen hän on valmis vastaanottamaan uutta ja sitoutumaan muutokseen. (Pirinen 2014, 32.)

Johtamisessa yleensä, mutta erityisesti muutosjohtamisessa, esimiehen tehtävä on luoda turvallisuuden tunnetta työyhteisöön. Avoin vuorovaikutus sekä esimiehen oma esimerkillinen ja johdonmukainen käyttäytyminen vähentävät työntekijöiden epävarmuuden tunnetta. Työntekijällä tulee olla tieto siitä, että vaikka muutostilanteessa jokin menisikin pieleen, esimies ja työyhteisö yhdessä selviävät myös vaikeista tilanteista, eikä kukaan jää ongelmiansa kanssa yksin. (Pirinen 2014, 32.)

Muutosprosessi vie myös esimiehen voimavaroja. Omasta hyvinvoinnistaan välittävä esimies luo ympärilleen positiivisuutta ja jaksaa kannustaa myös alaisiaan muutoksessa. Esimiehen velvollisuus on huolehtia omasta jaksamisestaan ja tunnistaa omat rajansa. Jos omat voimavarat eivät riitä, asiasta tulee keskustella henkilöstöhallinnon kanssa ja tilanteeseen tulee saada apua. Myös rohkeus tunnustaa, että ei osaa jotakin asiaa, on esimiehen vahvuus. Hyvä työyhteisö tukee jäseniään ja pystyy myös yhdessä löytämään ratkaisuja haasteellisiin tilanteisiin. (Pirinen 2014, 34.)

Riittävä, selkeä, ymmärrettävä, runsas ja uskottava viestintä jatkuvasti muutosprosessin aikana on työyhteisölle ensiarvoisen tärkeää (Kamensky 2015, 133). Prosessi tulee käydä työntekijöiden kanssa läpi viidestä eri näkökulmasta: 1) Miksi muutos tehdään? 2) Mitä se meille tarkoittaa? 3) Miten työmme muuttuu? 4) Mitä odotuksia meille asetetaan muutoksessa? 5) Mitä me tulemme muutoksesta saamaan? Avoin keskustelu ja yhteisen ymmärryksen ja sitä kautta tavoitteiden luominen on muutosprosessissa tärkeää. Myös henkilökohtaisissa keskusteluissa on tärkeää käydä edellä mainittuja asioita läpi yksilön näkökulmasta. Miten muutos vaikuttaa minun työhöni ja minun osamisvaatimuksiini? (Pirinen 2014, 63.)

Lähiesimiehen (keskijohdon) tehtävä on käydä riittävästi keskustelua ylimmän johdon kanssa siitä, mitä muutos operatiivisella tasolla tarkoittaa. Samalla on hyvä käydä keskustelua siitä, miten muutos pitemmällä aikavälillä toteutetaan. Tämän jälkeen lähiesimiehen on sitouduttava muutokseen ja johdettava sitä. Hän ei voi ulkoistaa muutosta ylimmän johdon tai ”jonkun muun” tehtäväksi. Esimies toimii suunnannäyttäjänä. Mitä enemmän esimies antaa työntekijöille mahdollisuutta vaikuttaa muutosprosessiin ja olla sitä aktiivisesti toteuttamassa, sitä paremmin työntekijät muutokseen sitoutuvat. Muutosprosessissa on myös ensiarvoisen tärkeää, että työyhteisössä on ennakoluulottomia työntekijöitä, jotka uskaltavat kyseenalaistaa olemassa olevia toimintamalleja, ovat valmiita luopumaan vanhasta ja uskaltavat kokeilla uusia toimintatapoja. (Pirinen 2014, 67.)

Prosessin aloitusvaiheessa on vielä hyvä tarkistaa, että projektille on ylimmän johdon tuki ja sillä on riittävät taloudelliset ja ajalliset resurssit (Pirinen 2014, 244). Tässä vaiheessa on vielä hyvä käydä muutosprosessi tavoitteineen ja aikatauluineen ylim-

män johdon kanssa läpi. Näiden reunaehtojen ollessa kunnossa muutosta on hyvä lähteä viemään työyhteisössä eteenpäin.

Muutoksen onnistumisen kannalta selkeä päämäärä ja riittävä aikataulu muutoksen toteuttamiselle ovat tärkeitä. Muutoksen suunnitteluvaiheeseen on tärkeä ottaa mukaan riittävä edustus eri alojen osaajia, jotta osaamisen lisäksi varmistetaan uusien ja tuoreiden ajattelumallien esille saaminen. Suunnitteluvaihe sitouttaa myös toimijoita muutokseen. (Pirinen 2014, 23–24; Kamensky 2015, 133.)

Muutosprosessi on hyvä jakaa pienempiin osiin ja luoda konkreettisia välitavoitteita. Projektin etenemistä on välitavoitteiden avulla mahdollista seurata, ja samalla voidaan varmistaa aikataulussa pysyminen. Välitavoitteiden yhteisen arvioinnin avulla pystytään myös konkretisoimaan muutoksia ja niiden vaikutuksia organisaation toiminnassa ja tarvittaessa voidaan myös tehdä muutoksia suunnitelmiin tai toimintatapoihin. Välitavoitteiden tarkoituksena on varmistaa, että muutos etenee oikeaan suuntaan. (Pirinen 2014, 65.)

Viestinnän ja kuuntelun merkitystä muutoksessa ei voida liikaa korostaa. Asioista tiedottaminen ja yhteisen ymmärryksen luominen on koko ajan tärkeää. Lisäksi työntekijöiden kannustaminen ja innostaminen muutosprosessin aikana on merkityksellistä. Onnistumiskeskustelujen käyminen sekä työyhteisön, että myös työntekijöiden kanssa henkilökohtaisesti voi parantaa muutosprosessiin sitoutumista. Muutos on prosessi, jossa opitaan yhdessä tekemällä. (Pirinen 2014, 71.)

Esimiehen tärkeä tehtävä muutosprosessissa on vaikeiden asioiden kohtaaminen ja puheeksi ottaminen. Jos vaikeisiin asioihin ei puututa tai ne jätetään ratkaisematta, johtaa se yleensä aina työyhteisön huonoon ilmapiiriin ja heikentää työhyvinvointia. Ratkaisukeskeinen toimintatapa on esimiehen ja työyhteisön etu kaikissa tilanteissa. (Pirinen 2014, 73.)

Napakka, tasa-arvoinen, työntekijää arvostava ja tukeva johtajuus antaa työntekijälle mahdollisuuden keskittyä olennaiseen eli työn tekemiseen. Mielestäni esimiehen tärkein tehtävä on aina mahdollistaa työn tekeminen – tässä jatkuvasti muuttuvassa maailmassa.

## 6 KANGASNIEMEN KIRJASTON NYKYTILA

Kangasniemen kunnankirjasto toimii itsenäisenä yksikkönä Etelä-Savon Lumme-kirjastojen ja Keski-Suomen Keski-kirjastojen välimaastossa. Kunta ja kirjasto ovat pysyneet itsenäisenä, koska edelleenkin on epäselvää, jatkaako Kangasniemen kunta itsenäisenä toimijana vai yhdistyykö se lähikuntien kanssa. Kangasniemen kunnankirjasto kuuluu Etelä-Savon maakuntakirjastoalueeseen. Vuonna 2015 perustettuun Lumme-kirjastokimppaan Kangasniemi ei liittynyt, koska sen toteuttamisen lähtökohdaksi oli yhteisen kirjastojärjestelmän vaihtaminen. Kangasniemellä ei tuolloin ollut tarvetta järjestelmän vaihtamiseen eikä siten riittäviä perusteita kirjastokimppaan liittymiseen.

Kangasniemen kirjaston palvelu perustuu tällä hetkellä hyvin perinteiseen, kasvokkain tapahtuvaan lainaus- ja palautusmenettelyyn, koska kirjastossa ei ole lainausautomaattia. Verkkokirjastossa asiakas voi muokata omia tietojaan ja varata aineistoa sekä poimia kiinnostavien teosten tietoja omaan hyllyynsä. Kaukolainapyynnöt asiakas toimittaa sähköpostilla, soittamalla tai täyttämällä kaukolainapyyntölomakkeen kirjastolla.

Eräpäivämuistutukset lähtevät asiakkaille automaattisesti joko tekstiviestillä tai sähköpostilla, riippuen siitä, miten asiakas on itse toivonut. Muistutukset myöhässä olevista lainoista lähtevät kirjeellä tai sähköpostilla. Varatun aineiston saapumisilmoitus lähtee asiakkaalle tekstiviestillä välittömästi aineiston saapuessa.

Aineistoa voi palauttaa myös kirjaston ollessa suljettuna ulko-oven vieressä olevan ns. palautusluukun kautta. Elektroninen aineisto, esimerkiksi DVD-elokuvat ja äänikirjat, tulee palauttaa tiskille. Tästä huolimatta asiakkaat pudottavat niitäkin palautusluukkuun, vaikka riski niiden rikkoutumiseen on suuri.

Kirjastoaineisto tilataan pääasiallisesti sähköisesti aineistotoimittajalta. Tämä mahdollistaa sen, että tilatun aineiston tietue siirtyy samalla kirjastojärjestelmään ja se näkyy kirjastojärjestelmässä tilassa tilattu. Tilattuun aineistoon voidaan tehdä varauksia suoraan ja samalla asiakas saa tiedon, koska aineisto mahdollisesti saapuu kokoelmaan.

Kirjastoaineiston luetteloinnissa Kangasniemen kirjasto hyödyntää Melindaa, joka on Kansalliskirjaston ylläpitämä yhteistietokanta sekä Fennicaa, joka on Suomen kansallisbibliografia. Luettelointi tapahtuu poimintaluettelointina, eli tietueet yhdistetään ja kiinnitetään Kangasniemen kirjaston omaan tietokantaan. Melindasta ja Fennicasta kirjastojärjestelmään saadaan mm. asiasanoitus, ja aineistotoimittajan tietueesta saadaan aineiston kuvailutiedot eli teoksen takakansiteksti ja teoksen kuva.

Kangasniemen kirjaston haasteena on hyvin perinteiset toimintatavat. Kirjastojärjestelmä on tuonut mukanaan joitakin automatisoinnin muotoja, mutta ne ovat toiminnassa edelleen hyvin vähäistä. Yhteiskunnan voimakas muuttuminen yhä digitaalisemmaksi vaatii myös pientä kirjastoa tarkastelemaan toimintojaan yhä kriittisemmin. Lainaus- ja palautusautomaatin käyttöönotto mahdollistaa asiakkaiden osittaisen itsepalvelun ja vapauttaa henkilöstön aikaa muihin, vaativampiin kirjastoammatillisiin tehtäviin.

Kangasniemen kirjastolla on käytössä Axiell WebOPAC -verkkokirjastoratkaisu. Sen avulla asiakas tekee tiedonhakuja tekijällä ja / tai nimekkeellä ja / tai asiasanoilla ja varaa sieltä löytämäänsä aineistoa. Verkkokirjastopalveluiden kriittinen tarkasteleminen on erityisen tärkeää. Kangasniemen kirjaston asiakas pystyy näkemään Kangasniemen kirjaston verkkopalvelussa vain yhden kirjaston aineiston. Riittääkö se asiakkaalle? Voidaanko puhua hyvästä palvelusta, jos verkon kautta asioiva asiakas joutuu hakemaan tarvitsemaansa tietoa monesta tietokannasta tai hakupalvelusta? Miten verkkopalvelua tulisi kehittää, jotta myös Kangasniemen kirjaston asiakkaat saavat verkkopalvelun kautta mahdollisimman laajan aineiston käyttöönsä?

Kirjastotilojen tehokas käyttö on myös Kangasniemellä yksi selvä toiminnan kehittämisen kohde. Vuoden 2017 alussa avautuvat uudet kirjastotilat tulee saada asiakkaiden käyttöön mahdollisimman tehokkaasti. Aukiolotuntien loputon lisääminen ei ole mahdollista, koska henkilöstökustannuksia ei voi kasvattaa. Ratkaiseeko omatoimikirjasto tämän haasteen?

## 7 KANGASNIEMEN KIRJASTON TAVOITETILA

Kangasniemen kirjaston tavoitetilaa ohjaa kirjastolaki, kunnan strategiat ja visio sekä kokonaisarkkitehtuuri, Kuntaliiton visio vuodelle 2025 sekä Yleisten kirjastojen neuvoston arvopohja. Uutta toimintamallia ja palveluja on pystyttävä kehittämään näiden toimintamallien suuntaan. Vaikka kysymyksessä on pieni kunnankirjasto, toiminnan on oltava valtakunnallisen linjauksen mukaista. Kangasniemen kunnassa kirjaston selkeät keittämisen kohteet ovat verkkokirjastopalvelujen kehittäminen sekä aukioloaikojen laajentaminen omatoimikirjastoratkaisun avulla.

### 7.1 Omatoimikirjasto

Kangasniemen kirjasto harkitsee omatoimikirjastoratkaisun käyttöönottoa. Sen tavoitteena on Kangasniemellä laajentaa kirjaston aukioloaikoja ja palvelun saavutettavuutta uuden kirjastotilan teknologisia ratkaisuja hyödyntämällä. Omatoimikirjastopalvelu on täysin uusi asia Kangasniemen kunnassa. Se vaatii uudenlaista ajattelutapaa koko sivistystoimessa, mutta erityisesti kirjaston henkilökunnalla tulee olla yhteinen näkemys omatoimikirjastopalvelun merkityksestä kuntalaisille.

Mikä kirjastossa muuttuu, kun omatoimikirjastoratkaisu otetaan käyttöön? Keskeisin muutos on kirjaston peruspalvelun (lainauksen- ja palautuksen) toteutus sekä lehtilukusalin käyttö itsepalveluperiaatteella teknologiaa hyödyntäen. Perustoiminnot säilyvät samana, mutta palvelu muuttuu osittain henkilökohtaisesta itsepalveluksi. Lisäksi tilojen käyttö ja laajemmat aukioloajat mahdollistuvat. Itsepalveluaikana kirjasto tarjoaa vain tilojen käytön sekä lainauksen ja palautuksen automaatin avulla. Tietopalvelua ja henkilökohtaista palvelua ei itsepalveluaikana ole mahdollista saada.

Jos Kangasniemen kunnassa halutaan rajoittaa omatoimikirjastopalveluiden käyttäjäryhmiä, miten se tehdään ja millä perusteilla? Ikään perustuva rajoite voisi olla mahdollinen, jolloin esimerkiksi alkuun käyttäjinä voisivat olla 18 vuotta täyttäneet. Alle 18-vuotiaat voivat asioida kirjastossa omatoimiaikana vanhempiensa kanssa. Näitä rajoitteita on käytetty muissakin kunnissa Suomessa (Mustikkamäki 2015).

Sivistystoimessa on tärkeää tehdä yhteinen linjaus siitä, miten omatoimikirjasto otetaan Kangasniemellä käyttöön. Halutaanko omatoimipalvelua kokeilla ensin vain leh-

tilukusalissa ja siitä saatujen kokemusten perusteella mahdollisesti laajentaa palvelua? Vaiheittainen omatoimikirjastoratkaisu mahdollistaa palautteen saamisen uudesta palvelumuodosta sekä asiakkailta että henkilökunnalta.

## 7.2 Laajennettu verkkokirjastopalvelu

Kangasniemi ei kuulu mihinkään kirjastokimppaan, joten sen verkkokirjastosta on löydettävissä vain oman kokoelman aineisto. Kangasniemen kirjaston tavoitteena on, että yhden verkkopalvelun kautta asiakkaalla on mahdollisuus löytää tietoa mahdollisimman laaja-alaisesti. Asiakkaan tulisi löytää aineistoa sekä yleisistä kirjastoista että tieteellisistä kirjastoista. Saman verkkopalvelun kautta tulisi löytyä kirja-aineiston lisäksi E-aineistoja, vapaasti saatavilla olevia digitaalisia aineistoja sekä artikkeleita. Ensimmäisenä tavoitteena on tiedon löydettävyys.

Löydettyään tarvitsemansa tiedon asiakkaan tulisi saada saman tien käyttöönsä ns. vapaasti verkossa oleva aineisto. Asiakkaan tulisi helposti pystyä tarkistamaan löytyykö fyysinen aineisto, esimerkiksi kirja tai elokuva, Kangasniemen kirjastosta. Jos aineistoa ei Kangasniemen kirjastossa ole, hänen tulisi voida helposti lähettää kaukolainapyyntö teoksesta saman palvelun kautta. Toisena tavoitteena on siis saada aineisto mahdollisimman helposti ja joustavasti asiakkaan käyttöön.

Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus koota verkkokirjastossa itselleen erilaisia aineistokokoelmia esimerkiksi opiskeluun, harrastustoimintaan tai vaikka kesälukemiseen liittyen. Tämä palvelu helpottaa asiakasta niin, että hän voi mielenkiintoisia teoksia löytäessään laittaa ne omiin ”hyllyihin”, jolloin ne jäävät hänen omaan verkkokirjastoonsa muistiin ja hänen ei tarvitse aloittaa hakua aina uudelleen.

Uutuusvahdin asentaminen esimerkiksi aihepiirin tai kirjailijan mukaan tulisi myös olla mahdollista. Asiakkaan ottaessa uutuusvahdin käyttöön, hänelle tulee viesti sähköpostiin, kun hänen toivomaansa teemaan tai asiasanaan liittyvää aineistoa on tullut kirjaston kokoelmaan. Lisäksi verkkokirjastopalvelun tulisi osata suositella asiakkaalle aineistoa hänen hakujensa perusteella, asiasanan, tekijän tai muun edellisiin verrattavissa olevan hakumäärityksen mukaan. Kolmantena verkkokirjaston toiminnallisena tavoitteena voidaan pitää asiakkaan omien kokoelmien keräämisen mahdollisuutta verkkopalvelusta sekä uutuusteosten helppoa löydettävyyttä.

Verkkokirjastopalveluiden kehittämisessä on lisäksi tärkeää joustava palvelun ylläpito. Kirjaston tulee itse voida päivittää verkkopalvelua ja esitellä asiakkaille sisältöjä sekä informoida asiakkaita ajankohtaisista asioista. Tärkeää olisi myös pystyä linkittämään sivustolle esimerkiksi Kirjastot.fi -sivuston palveluja, joilla voidaan rikastaa asiakkaiden verkkokirjastopalvelua. Lisäksi yhtenä merkittävänä tekijänä on, että verkkokirjastoratkaisu tukee kirjastossa käytössä olevia standardeja, kuten MARC 21 -luettelointiformaattia.

## **8 TAVOITETILAN SAAVUTTAMINEN**

Tässä kehittämissuunnitelmassa toteutetaan rinnakkain kahta merkittävää palvelu-uudistusta Kangasniemen kirjastoon. Ensimmäisessä vaiheessa otetaan vaiheittain käyttöön omatoimikirjastopalvelut ja toisessa vaiheessa otetaan käyttöön Finnan asiakaskäyttöliittymä ja rakennetaan Kangasniemen kunnankirjastolle oma Finna näkymä.

### **8.1 Omatoimikirjaston käyttöönotto**

Kangasniemen kuntaan valmistuvassa uudessa yläkoulu-, kirjasto- ja liikuntasalirakennuksessa on pyritty ottamaan kirjaston osalta jo suunnitteluvaiheessa huomioon teknisiä ratkaisuja, joita hyväksikäyttäen omatoimimahdollisuus on kohtuullisen helppo toteuttaa. Näitä ratkaisuja ovat mm. sähkölukot, verkkokaapelointi, riittävä kameravalvonta ja valmius kameroiden lisäämiseen tarvittaessa sekä tuoteportteja varten kaapeloinnit kaikille oville.

Kirjaston aineisto muutettiin RFID-tunnisteiseksi keväällä 2016, jolloin lainaus- ja palautustilanne saatiin ergonomisesti paremmaksi, koska viivakoodinlukijaa käytetään enää hyvin vähän. Lisäksi pinoluentamahdollisuus nopeuttaa lainaustilannetta. Tuoteporttien asennuksen jälkeen RFID-tunnisteet toimivat myös hävikinestojärjestelmänä. Edellä mainittu aineiston kulunvalvonta tulee olemaan olennainen osa omatoimikirjastojärjestelmän teknistä toteutusta.

Omatoimikirjasto on mahdollista toteuttaa Kangasniemellä uudessa kirjastorakennuksessa (liite 1) niin, että lehtilukusalin ulko-oven ulkopuolelle asennetaan kirjautu-



misyksikkö, jolla asiakkaat voivat kirjautua sisälle. Kirjautumisyksikkö kommunikoi kirjastojärjestelmän kanssa SIP 2 -rajapinnan avulla. Ovi aukeaa, jos kirjastojärjestelmä hyväksyy sisäänkirjautujan. Oven auetessa valvontakamera kuvaa tulijan. Lehtilukusalissa on lisäksi kaksi muuta valvontakameraa.

Omatoimikäytössä voi olla pelkkä lehtilukusali, mutta siihen voidaan liittää myös kirjastosali. Kirjastosalissa on lainaus- ja palautusautomaatti, jota asiakkaat käyttävät omatoimiaikana. Kirjastosaliin on tulossa neljä valvontakameraa, ja niiden määrää voidaan tarvittaessa lisätä. Tilaa suunniteltaessa on otettu huomioon se, että muut kirjastotilat on helppo jättää omatoimipalveluiden ulkopuolelle.

Taustaohjelmisto ohjaa myös kirjastotilan lukitukset, valot, kuulutukset sekä asiakkaiden käytössä olevat tietokoneet. Kirjaston henkilökunnalla on mahdollisuus itse hallinnoida sovellusta, jos on tarvetta esimerkiksi muuttaa aukioloaikoja, lisätä tai muuttaa kuulutuksia tms. Taustaohjelmasta saadaan myös tarvittavat tilastotiedot suoraan, kuten kävijämäärät, lainausluvut, tiedot kävijöistä ja käyntiajat.

Kirjaston henkilöstön tulee tehdä koko muutosprosessin ajan erittäin tiivistä yhteistyötä sekä sähkösuunnittelun, IT-asiantuntijoiden kuin myös järjestelmien toimittajien kanssa. Kirjastohenkilöstöllä on se substanssiosaaminen, joka liittyy kirjastotyöhön, ja heillä on myös näkemys omatoimiratkaisun käytännön toteuttamisesta. Teknisen toteuttamisen tekevät oman alansa asiantuntijat. Vain tiivis yhteistyö mahdollistaa sen, että palvelu saadaan toimimaan parhaalla mahdollisella tavalla.

## **8.2 Suunnitelma omatoimikirjastopalveluiden käyttöönoton vaiheista**

### **Kangasniemellä**

Jotta haluttuun tavoitteeseen on mahdollista päästä, tulee projekti jakaa pienempiin osiin ja aikatauluttaa riittävän pitkälle ajalle. Omatoimikirjasto-projekti jaksotetaan kahdelle vuodelle (liite 2), jolloin kehittäminen tapahtuu hallitussa aikataulussa ja henkilöstölle jää riittävästi aikaa omaksua uusia toimintatapoja. Myös kunnassa tapahtuva asian käsittely ja päätöksenteko vaativat oman aikansa. Pienen työyhteisön kehittämisessä tulee huomioida aina myös se, että kehittämistyö tapahtuu pääasiallisesti ”oman toiminnan” ohessa. Liian nopea muutoksen läpivienti aiheuttaa liiallista kuormitusta työyhteisössä ja vie liian paljon aikaa kirjaston perustehtävistä.

Ensimmäisessä vaiheessa, eli helmikuun alussa 2017, lehtilukusali avautuisi kaikille asiakkaille maanantaista lauantaihin klo 8. Itsepalveluaikaa olisi arki-aamuisin klo 8–10 ja lauantaisin klo 8–9. Lehtiaineiston lisäksi asiakkailla olisi mahdollisuus kahden asiakaspäätteen käyttöön, kopiointiin, skannaukseen sekä WLAN-yhteyden käyttöön omalla koneella. Ensimmäinen vaihe ei edellyttäisi vielä käyttösopimusta asiakkaan ja kirjaston välille.

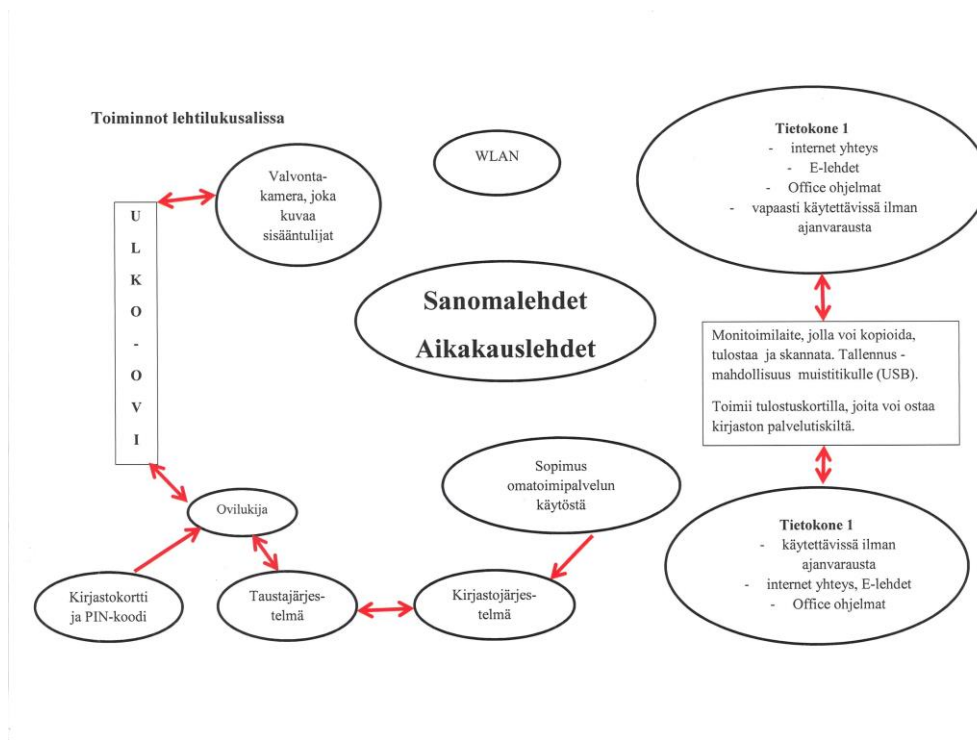
Toinen vaihe alkaisi huhtikuun alussa 2017, jolloin edellisen lisäksi lehtilukusalin omatoimiaikaa lisätään niin, että kirjaston sulkeuduttua lehtilukusali olisi omatoimikäytössä (kirjastokortilla) klo 20:een saakka. Tämä edellyttää jo omatoimikirjaston käyttösopimuksen tekemistä kirjaston kanssa. Sunnuntaisin lehtilukusali olisi omatoimikäytössä klo 10–20. Lehtilukusalin omatoimikäyttö olisi mahdollista kaikille 18 vuotta täyttäneille, joilla on Kangasniemen kunnan kirjastokortti ja salasana ja jotka ovat tehneet omatoimikirjaston käyttösopimuksen Kangasniemen kirjaston kanssa.

Jos asiakkaalla on lainauskielto, hän ei voi käyttää omatoimikirjastopalveluja. Lainauskielto syntyy esimerkiksi silloin, jos asiakkaalla on erääntyneitä lainoja tai hänen muistutusmaksunsa ylittävät lainauskieltoajan. Oikeus omatoimikirjaston käyttöön palautuu välittömästi, kun asiakas on hoitanut maksunsa.

Omatoimikirjastopalvelua testataan tällä formaatilla vuoden 2017 loppuun saakka. Jos käyttökokemukset ovat myönteisiä, voidaan omatoimikirjastopalveluja laajentaa koskemaan koko kirjastoaineistoa aamulla 8–10 tammikuun alusta 2018. Tätä testataan jälleen kuuden kuukauden ajan, minkä jälkeen tilannetta jälleen arvioidaan. Seuraavassa vaiheessa, eli mahdollisesti kesäkuussa 2018, voidaan koko kirjastosali ottaa omatoimikirjastokäyttöön lehtilukusalin tavoin ja näin voidaan jälleen lisätä kirjastopalveluiden saavutettavuutta Kangasniemellä.

### **8.3 Lehtilukusalin palveluprosessi omatoimikirjastoaikana**

Kangasniemen kirjaston lehtilukusalissa otetaan ensimmäisenä omatoimipalvelu käyttöön. Omatoimikirjaston käyttö on kuvattu lehtilukusalin toimintojen kautta prosessinomaisesti kuvassa 3. Tämä helpottaa kokonaisuuden hahmottamista ja siten lehtilukusalin toiminnallisuuden ymmärtämistä ja haltuunottoa.



**KUVA 3. Toiminnot lehtilukusalissa omatoimiaikana**

Asiakas tekee omatoimikirjaston käyttöön oikeuttavan sopimuksen, jolloin samalla asiakas kirjataan omatoimikirjaston asiakkaaksi. Sopimuksen tekemisen jälkeen asiakas pääsee kirjautumaan omatoimiaikana kirjastoon sisälle käyttäen kirjastokorttiaan ja salasanaansa. Kun kirjautumisyksikkö lukee asiakkaan kirjastokortin ja salasanan, taustaohjelma tarkistaa asiakkaan tiedot. Jos asiakkaalla on kirjastojärjestelmän mukaan käyttöoikeus omatoimikirjaston käyttöön, ovi avautuu.

Asiakas avaa oven, jolloin kamera ottaa sisääntulijasta kuvan ja portin kävijälaskuri kirjaa kävijän. Asiakas tietää, että tilassa on tallentava kameravalvonta. Lehtilukusalissa asiakkaalla on lukukäytössä sanoma- ja aikakauslehdet. Tilassa on käytössä kaksi tietokonetta. Toinen kone on asiakkaiden vapaassa käytössä, ja siinä voi käyttää verkko-yhteyttä, Office-ohjelmia ja lukea e-lehtiä.

Toisen tietokoneen voi varata eBooking-järjestelmän kautta Kangasniemen kirjaston verkkosivuilta tai kirjaston asiakaspalvelupisteestä. Varausta tehdessään asiakas tarvitsee kirjastokortin numeron ja salasanan. Asiakas saa koneen käyttöönsä omalla varausvuorollaan kirjastokorttia käyttämällä. Alle 18-vuotias voi varata koneen yhdeksi tunniksi päivässä ja yli 18-vuotias kahdeksi tunniksi päivässä tai asiakaspalvelussa erillisen sopimuksen mukaan.

Tilassa on myös monitoimilaite, jolla asiakas voi skannata, tulostaa ja kopioida omia aineistojaan. Laite on yhteydessä lehtilukusalin molempiin tietokoneisiin. Monitoimilaitteen tulosteet ovat maksullisia, jolloin asiakkaalla tulee olla ladattu kopiokortti. Kortteja voi ostaa kirjaston asiakaspalvelupisteestä sekä Kangasniemen kunnantalon neuvonnasta. Kortit käyvät sekä Kangasniemen kunnantalon aulan että kirjaston monitoimilaitteisiin.

Asiakas voi omatoimiaikana käyttää lehtilukusalissa olevia laitteita edellä mainituilla tavoilla. Hän voi myös lukea lehtiä, käyttää omaa tietokonettaan ja hyödyntää langatonta nettiyhteyttä tilassa. Viimeistään silloin, kun kuulutus kertoo omatoimikirjaston sulkeutuvan, asiakkaan tulee poistua tilasta.

#### **8.4 Finnan tarjoamat mahdollisuudet verkkopalvelujen kehittämisessä**

Finnan asiakaskäyttöliittymä vastaa Kangasniemen kirjaston tarpeisiin monellakin tavalla. Ensiksikin Finnan käyttöönottoa tukee JHS 179 -suositus, jonka yhtenä pääperiaatteena on tietojärjestelmien yhteentoimivuus. Toiseksikin Finnan käyttöönoton kautta Kangasniemi voi olla osallisena kansallisessa hankkeessa, johon uusi kirjastolakiehdotuskin kannustaa. Kolmanneksi Kangasniemen kunnan kokonaissarkkitehtuuriperiaatteissa painotetaan asiakaslähtöisyyttä sekä palvelun saatavuuden ja laadun parantamista. Myös näihin vaatimuksiin vastataan uuden asiakaskäyttöliittymän avulla.

Finna tarjoaa asiakkaille laajennetut verkkokirjastopalvelut ja pääsyn myös muihin Finnan aineistoihin (Kautonen 2012). Finna tarjoaa kansallisen näkymän lisäksi sektori-kohtaiset (kirjastot, arkistot ja museot) näkymät sekä myös organisaatiokohtaisen näkymän. Lisäksi ne aineistot, jotka välitetään Europeanaan, ovat näkyvillä myös kansainvälisesti. Kansalliskirjasto vastaa Finna.fi:n kansallisesta näkymästä ja sen ylläpidosta. Jokainen organisaatio voi rakentaa itse oman käyttöliittymän eli Finna-näkymän. Oma Finna-näkymäänsä jokainen organisaatio ylläpitää itse hallintaliittymän kautta ja valitsee siinä näytettävät aineistot ja siihen liitetyt palvelut. (Osallistuville organisaatioille 2016.)

Merkittävä osa Finnan viitteistä viittaa arkistojen, kirjastojen ja museoiden fyysisiin aineistoihin, kuten kirjoihin, asiakirjoihin ja museoesineisiin. Näitä aineistoja voi saada käyttöönsä eri tavoilla. Osaan voi tutustua vain kyseisen organisaation palvelupisteessä, osa fyysisistä aineistoista on lainattavia aineistoja, joihin voi tehdä varauksia Finnan kautta ja joka sitten toimitetaan haluttuun toimipisteeseen. (Finna.fi 2016.)

Osa Finnan aineistoista on verkossa saatavilla. Tällöin viitteisiin liittyy representaatio tai linkki, jonka takaa kyseinen aineisto löytyy. Tällaisia aineistoja voivat olla esimerkiksi lehdet, asiakirjat ja kuvat. Tulevaisuudessa myös videot ja äänitallenteet löytyvät samalla tavoin. (Finna.fi 2016.)

Finnasta löytyy esikatselukuvia esimerkiksi taideteoksista sekä museoesineistä. Käyttäjän ei tarvitse siirtyä erikseen Finnan taustajärjestelmään, vaan hän näkee kuvat suoraan Finnan kautta. Kuviin voi liittyä tekijänoikeudellisia rajoitteita tai käyttöön liittyviä rajoittavia ehtoja. (Finna.fi 2016.)

Tulevaisuudessa Finnan metatieto aiotaan julkaista avoimena datana CCO-lisenssillä. Tällä tavoin voidaan lisätä Finnassa olevien aineistojen näkyvyyttä ja samalla mahdollistetaan metatiedon uudelleen käyttö osana uusia verkkopalveluita. Tämän jälkeen Finnassa olevat aineistot löytyvät myös hakukoneiden kautta. Finnan yleisenä tavoitteena on lisätä arkistojen, kirjastojen ja museoiden palvelujen näkyvyyttä ja aineistojen käyttöä. Tulevaisuudessa Finnassa olevat aineistot löytyvät siis myös muiden hakukoneiden kautta ja Finna.fi on vain yksi tapa löytää Finnan aineistot. (Finna.fi 2016.)

Finnan hakuominaisuudet ovat selkeät. Asiakas voi rajata hakuaan esimerkiksi nimekkeellä, tekijällä, asiasanoilla, julkaisukielellä, aineistotyypillä tai julkaisuvuodella. Finnassa on käytössä suomen kielen sanasto Voikko. Jos hakukenttään kirjoitetaan esimerkiksi sana hevonen, Finna löytää sanan kaikki taivutusmuodot. Asiakkaan ei siis tarvitse tietää, missä taivutusmuodossa asiasana esiintyy, vaan hän voi luottaa siihen, että järjestelmä löytää aineiston suurpiirteisemmälläkin haulla eli ns. sumealla haulla. Hakutoimintojen selkeys on merkittävä tekijä arvioitaessa toiminnon käytettävyyttä. (Sandell 2016.)

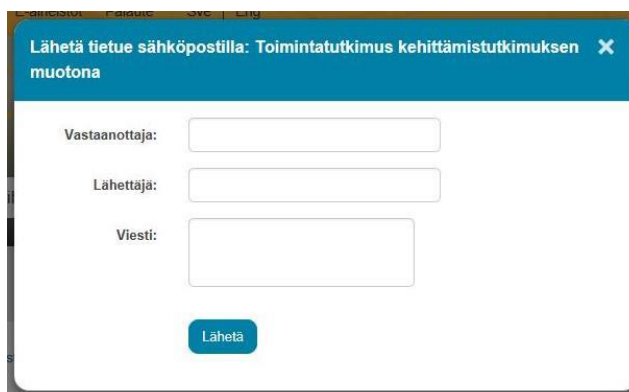
Asiakas pystyy keräämään omaan verkkokirjastoonsa useita erilaisia hyllyjä omien tarpeidensa mukaan. Näin hän voi tallentaa itseään kiinnostavat teokset ja palata niihin tarvittaessa. Asiakas voi luoda itselleen myös uutuusvahdin, jolloin asiakas saa tiedon automaattisesti teoksista, joissa kyseistä asiasanaa on käytetty. (Sandell 2016.)

Finnassa aineistolajityypit ovat hieman erilaisia kuin esimerkiksi Axiell Aurora -kirjastojärjestelmässä. Finnasta löytyvät opintoihin liittyvät julkaisut on jaoteltu tarkemmin. Finnasta löytyy erikseen opinnäytetyö, pro gradu, maisterivaiheen työ jne. kun taas Aurorassa kyseiseen aineistoon kirjataan aineistolajiksi teksti. Aurorassa tälle on vaihtoehtona aineiston sijaintitiedot, mutta asiakas ei pysty verkkopalvelussa hakemaan tällä toiminnolla.

Finnan tilastoinnista nähdään selvästi, mitä asiakkaat verkkokirjastopalvelusta hakevat, miten hakuja tehdään ja paljonko verkkokirjastoa käytetään. Tilastoinnista pystyy näkemään myös, milloin verkkokirjastopalvelua on käytetty. Näitä tietoja on mahdollista seurata ja käyttää kirjastotyön kehittämiseksi. (Sandell 2016.)

Finnan verkkopalvelu näyttää selkeästi mihin luokkaan löydetty teos kuuluu ja luokka on avattu numerosarjan perään myös sanallisesti. Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä (ykl) avautuu näin esitettynä asiakkaalle paremmin. Luokitusjärjestelmän selkeä hahmottaminen auttaa myös asiakasta löytämään aineistoa kirjaston hyllystä paremmin.

Asiakas pystyy lähettämään Finnasta suoraan sähköpostilla löytämänsä tietueen tiedot haluamaansa sähköpostiosoitteeseen. Tämä toiminto nopeuttaa esimerkiksi kaukolainapyyntöjen tekemistä. Asiakkaan ei tarvitse erikseen kirjautua sähköpostiinsa ja kopioida tietueen tietoja vaan hän kirjaa vain lähettäjän ja vastaanottajan tiedot sekä viestikenttään kaukolainapyyntö. Tietueen tiedot liittyvät sähköpostiin automaattisesti (kuva 2).

The image shows a web form titled "Lähetä tietue sähköpostilla: Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona". The form has three input fields: "Vastaanottaja:" (recipient), "Lähetäjä:" (sender), and "Viesti:" (message). Below the fields is a blue button labeled "Lähetä". The form is displayed in a browser window with a blue header bar.

**KUVA 2. Lähetä tietue sähköpostilla näkymä Finnassa (Finna.fi 2016)**

Finnassa asiakas voi muuttaa omista tiedoistaan salasanan, sähköpostiosoitteen ja puhelinnumeron. Asiakkaan on mahdollista myös muuttaa itse osoitetietojaan ja viestiasetuksiinsa. Tämä toiminto ei ole kuitenkaan mahdollinen kaikkien kirjastojärjestelmien kanssa. Syynä tämän ominaisuuden toimimattomuuteen ovat kirjastojärjestelmien rajapinnat. Asiakas saa kuitenkin vaihdettua osoitetietonsa ja viestiasetuksensa lähettämällä Finnan kautta viestin kirjastolle, jossa tietojen muutokset tehdään käsin. Asiakas näkee päivittyneet tietonsa Finnan ”omat tiedot” sivulta. (Sandell 2016.)

Finnassa on myös toinen ongelma. Kun asiakas kirjautuu Finnaan ensimmäisen kerran kirjastokortilla, hän luo silloin itselleen tilin Finnaan. Jos asiakas kadottaa korttinsa ja joutuu hankkimaan uuden kortin, hän ei uudella kirjastokortilla kirjaudu enää samaan tiliin. Tämä tarkoittaa siis sitä, että asiakkaan tallennetut haut, omiin hyllyihin kerätty aineisto yms. ei siirry uudelle tilille. Tämä ominaisuus lienee tällä hetkellä yksi suurimpia Finnassa olevia haasteita. (Sandell 2016.)

Omalle tililleen asiakas voi lisätä kuinka monta kirjastokorttia tahansa. Kortin ei tarvitse olla perheenjäsenen kortti, vaan se voi olla kenen tahansa, kunhan tietää kirjastokortin numeron eli asiakastunnuksen ja siihen liitetyn salasanan. Kaikkia näitä tallennettuja kortteja voi hallinnoida (muokata tietoja, uusia lainoja ja tehdä varauksia) samalla tunnistautumisella. (Sandell 2016.) Tämä toiminnallisuus palvelee hyvin erityisesti lapsiperheitä, jolloin vanhemmat voivat yhden tilin kautta helposti seurata lastensa lainojen erääntymistä.

Organisaatiot voivat linkittää Finnaan tietoja esimerkiksi aukioloajoista Kirjastot.fi-kirjastohakemiston kautta. Tämä mahdollistaa sen, että aukioloaikojen päivitys tehdään vain yhteen paikkaan, josta ne näkyvät sekä Kirjastot.fi sivustolla että kirjaston omilla sivuilla. (Sandell 2016.)

Finna ei ole sisällöntuotantojärjestelmä. Jos kirjasto haluaa tuoda esimerkiksi ajankohittaisia tapahtumia tai artikkeleita omaan Finna näkymäänsä, tehdään artikkelit esimerkiksi WordPress-julkaisualustalla ja tuodaan RSS-syötteellä Finnaan. Poimintoja kokoelmasta, esimerkiksi uutuuksista tai varatuimmasta aineistosta, voi esitellä Finnan karusellitoiminnon avulla. (Sandell 2016.)

Vaski-kirjastot ovat olleet yleisistä kirjastoista pilottina Finnan kehittämisessä. Turun kaupunginkirjasto on pilotointivaiheessa tehnyt oman Finna-näkymänsä, ja he antavat oman pohjansa yleisten kirjastojen käyttöön. Tämä tulee helpottamaan ja nopeuttamaan muissa kirjastoissa Finnan käyttöönottoa, koska oman näkymän voi rakentaa Vaski-näkymän perusteella. Vaski-kirjastot ovat hyödyntäneet omassa verkkokirjastonäkymässään esimerkiksi Kirjasammon lastenkirjasuosituksia.

Jos kirjasto on kiinnostunut lähtemään mukaan Finnaan, tulee ensin tutustua Kansallisen digitaalisen kirjaston standardisalkkuun ja varmistua vaadittavista standardeista. Keskeisiä vaatimuksia on OAI-PMH (The Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting) -haravointirajapinta. Finna tukee tällä hetkellä kuvailevan tiedon siirron formaatteista mm. MARC 21-formaattia. Lisäksi mukaan lähtevällä kirjastolla tulee olla riittävästi henkilöstöresursseja järjestelmän käyttöönottoon, ylläpitoon ja kouluttautumiseen. (Osallistuville organisaatioille 2016.)

Haravointirajapinnan kautta Finnaan haravoidaan kirjastojärjestelmän aineistotietokannan metadata. Ensimmäisellä kerralla haravoidaan tietokannasta kaikki ne viitteet, jotka halutaan näkymään asiakaskäyttöliittymässä. Sen jälkeen haravoidaan vain ne viitteet, jotka ovat tulleet tietokantaan ensimmäisen haravoinnin jälkeen tai jotka ovat muuttuneet, sekä poistetaan ne viitteet, jotka ovat kirjastojärjestelmästä poistuneet. Haravointirajapinnan tulee toimia automaattisesti. (Rouvari 2012, 55.)

Kirjasto ilmoittaa halukkuutensa liittyä Finnaan, ja mukaan lähtevälle kirjastolle lähetetään asiakastietolomake. Uuden kirjaston aineistotietojen haravointia päästään tekemään Finnan indeksiin asiakastietolomakkeen perusteella. Haravointi tehdään testiindeksiin, ja ainesito julkaistaan tuotantoindeksissä vasta sitten, kun sen katsotaan olevan valmis. (Osallistuville organisaatioille 2016.)

Finnan käyttöönottovaiheessa jokainen mukaan tuleva organisaatio saa käyttökoulutuksen. Oman näkymän rakentamisessa saa tukea Finna-tiimiltä sähköpostin välityksellä, Finna wikistä sekä Finna-keskustelufoorumista. Lisäksi Finnan sivustolta löytyy usein kysyttyjä-osio, josta löytyy vastauksia yleisimmin esitettyihin kysymyksiin. Turun kaupunginkirjasto tukee myös mukaan lähteviä yleisiä kirjastoja käytännön haasteissa.



Finnan käyttöönotto on kirjastolle maksuton. Käyttöönoton kustannukset muodostuvat paikallisen Finna-näkymän luomisesta ja järjestelmän testaamisesta. Oman Finna asiakasliittymän voi rakentaa rauhassa ja testata sitä ennen julkaisemista. Asiakkaat voidaan ottaa verkkokirjaston testaamiseen myös mukaan, jolloin saadaan tärkeää palautetta verkkokirjastopalvelun käytettävyydestä ja toimivuudesta. Kun verkkokirjasto on saatu testattua ja rakennettua toimivaksi, voidaan se ottaa aikaisemman verkkopalvelun rinnalle määrääjäksi, jolloin helpotetaan asiakkaiden siirtymistä uuteen palveluun.

Finnan käyttöönotto mahdollistaa Kangasniemen kirjaston asiakkaille oman kokoelman lisäksi pääsyn muiden Finnassa mukana olevien organisaatioiden aineistoihin. Aineistot ovat saatavissa saman hakupalvelun kautta. Lisäksi kaukopalvelupyyntöjen lähettäminen Kangasniemen kirjastoon selkeytyy, koska ne voidaan tehdä saman palvelun kautta. Lisäksi asiakas voi koota itselleen erilaisia aineistokokonaisuuksia verkkopalvelussa ja saada tietoa uutuuksista itse määrittelemiensä ehtojen mukaisesti.

## **8.5 Verkkokirjastoratkaisun kehittäminen**

Suunnitelman mukaan Kangasniemen kirjasto ilmoittautuu syksyllä 2017 mukaan Finnaan ja samalla aloittaa tarkemman Finnaan perehtymisen. Kangasniemen kirjastolla on käytössä Axiell Aurora -kirjastojärjestelmä joka tukee MARC 21 –formaattia, ja siinä on olemassa oleva OAI-PMH-haravointipinta. Rajapintatilaus tehdään Kansalliskirjastolta Finnaan ilmoittautumisen yhteydessä. Vuoden 2017 lopussa pyritään jo osallistumaan Finna-koulutuksiin.

Verkkokirjastopalvelujen parantamiseen haetaan hankerahaa Itä-Suomen aluehallintovirastolta. Hakemus tuli jättää Itä-Suomen aluehallintovirastolle lokakuun 2016 loppuun mennessä. Jos hankerahoitus tulee, vapauttaa se vakituisen kirjastohenkilökunnan työaikaa verkkokirjastopalvelujen systemaattiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Toteutuessaan hankekausi tulee olemaan 1.8.2017–31.12.2018.

Vuonna 2018 painopisteenä on verkkokirjastopalveluiden kehittäminen. Finna-koulutukset ja Kangasniemen kirjaston oman Finna-näkymän rakentaminen alkaa. Tukea tähän työhön voi hakea Finna-tiimin lisäksi Turun kaupunginkirjastolta sekä

Kuopion kaupunginkirjastolta. Turussa Finna on jo käytössä, ja Kuopio ottaa Finnan käyttöön vuoden 2016 loppuun mennessä.

## 8.6 Muutoksen vaikutus henkilöstöön

Miten Kangasniemen kirjaston henkilökunta suhtautuu tuleviin muutoksiin? Keskustelin omatoimikirjastoon liittyvistä kysymyksistä kirjastohenkilöstön kanssa. Positiivisena omatoimikirjastossa nähtiin aukioloaikojen laajentumisen mahdollisuus vaiheittain, mikä varmasti lisää asiakastyytyväisyyttä. Omatoimikirjastoratkaisussa arvelutti esimerkiksi seuraavat asiat: pysykö aineisto järjestyksessä, lisääkö omatoimiaika henkilökunnan työtä nimenomaan hyllyjärjestyksen ylläpidossa, rikotaanko aineistoa tai ympäristöä ja käykö kirjastohenkilökunta tarpeettomaksi? Lisäksi uusien tietoteknisten sovellusten haltuunotto ja toimivuus arvelutti.

Asiakaspalvelu nousi keskusteluissa myös selkeästi esille. Kangasniemen kirjasto on saanut paljon kiitosta hyvästä palvelusta, ja omatoimikirjaston pelättiin huonontavan asiakkaan palvelukokemusta. Omatoimikirjastopalvelua ei välttämättä mielletä samalla tavoin palveluksi kuin henkilökohtainen palvelu mielletään.

Toisaalta muutokseen ollaan valmiita, mutta pelkojakin muutoksen taustalla selvästi on. Pelot liittyvät ensisijaisesti henkilökohtaisiin kokemuksiin, eli miten muutos vaikuttaa minun tehtäviini ja pystynkö ottamaan uudet toimintatavat haltuun. Lisäksi myös vanhojen toimintatapojen ”kaipaaminen” nousi esille näissä keskusteluissa.

Esille nousseet asiat ovat erittäin tärkeitä, ja niitä tulee pohtia omatoimikirjastoratkaisua suunniteltaessa. Toisaalta meillä ei ole kokemusta siitä, mitä se käytännössä Kangasniemellä tarkoittaa, joten vaiheittainen käyttöönotto tulee näyttämään meille, ovatko esille nousseet pelot aiheellisia.

Pielaveden omatoimikirjastokokemukset ovat olleet rohkaisevia. Siellä on avattu omatoimikirjasto marras-joulukuun vaihteessa 2015. Se oli ensimmäinen omatoimikirjasto Pohjois-Savossa (Koivula 2016). Ensimmäisen toimintavuoden jälkeen kirjastovirkailija Armi Kähkönen (11.11.2016) kertoi käyttökokemusten olleen hyvin positiivisia. Laajemmat aukioloajat ovat kirjaston tarjoama lisäpalvelu, johon asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä. Häiriötekijöitä ei omatoimiaikanakaan ole esiintynyt. Hyllyjärjestys säilyy

omatoimiaikana yhtä hyvin kuin kirjaston normaalina aukioloaikana. Hyllyjärjestyksen ylläpito on kirjaston perustehtävää, joka lisääntyy kun omatoimikirjastopalvelu otetaan käyttöön.

Muutosvastarinnan käsite tarkoittaa, että ihmiselle on ominaista pitää kiinni vanhoista tutuista tavoista, asenteista ja käsityksistä. Menneeseen takertuminen voi olla jopa työntekijän oman edun vastaista. Muutos tarkoittaa aina poistumista omalta mukavuusalueelta ja astumista johonkin tuntemattomaan. Ennen kokematon tuo epävarmuuden tunteen siitä, miten selviämme uudessa ja oudossa tilanteessa. (Järvinen 2016.)

Pelkojen lisäksi muutosvastarinnassa on kysymys siitä, että uudistuminen vaatii väivannäköä ja opettelua. Muutos ei tapahdu vanhoilla rutiineilla, vaan pitää opiskella, kehittää uusia käytäntöjä ja suhtautumistapoja. Muutoksen onnistuminen vaatii ensin synnyttämien pelkojen käsittelyä. Asiallinen ja riittävä tieto on muutoksessa jatkuvasti tärkeää, mutta tiedon merkitys korostuu erityisesti muutoksen alkuvaiheessa. Usein vasta sitten, kun pahimmat muutokseen liittyvät huolet on saatu käsiteltyä, ollaan valmiita pohtimaan muutoksen tuomia mahdollisuuksia ja hyötyjä. (Järvinen 2016.)

Kangasniemen kirjaston muutosprosesseissa tiedottaminen tulee olemaan yksi tärkeimmistä asioista. Muutokselle tulee asettaa selkeä tavoite, joka tulee jakaa välitavoitteisiin. Tavoitteet tulee aikatauluttaa, jolloin jokaisella on mahdollisuus konkreettisella tasolla nähdä, mihin pyritään, millä keinoin ja missä ajassa. Riittävää keskustelua on käytävä jatkuvasti, jotta tavoitteet voidaan nähdä selkeästi. Tämän vuoksi hanke on jaksotettu kahdelle vuodelle, jolloin se pystytään vaiheistamaan ja jakamaan selkeisiin osatavoitteisiin. Osatavoitteet ovat myös selkeitä projektin arvioimisen kohtia, jolloin on syytä arvioida uusia toimintamalleja asiakkailta saadun palautteen ja henkilökunnan kokemusten perusteella.

Henkilökunnan on hallittava kirjastoon ja lehtilukusaliin tuleva uusi tekniikka ja uudet laitteet uuden kirjastotilan avautuessa. Uusia, asiakaskäyttöön tulevia laitteita ovat lainaus- ja palautusautomaatti, monitoimilaite kortinlukijoineen ja pöytä tietokoneet eBooking-varausjärjestelmineen. Näihin laitteisiin ja ohjelmistoihin henkilöstö saa

koulutuksen hyvissä ajoin ennen uuden kirjastotilan avautumista asiakkaille. Henkilökunnalle varataan myös riittävästi aikaa uusien laitteiden testaamiseen.

Omatoimikirjaston käyttöönotto vaatii edellisten lisäksi käyttösopimusten tekemisen asiakkaiden kanssa, jolloin käyttö säännöt käydään asiakkaan kanssa läpi ja hän hyväksyy sopimuksen allekirjoituksellaan. Samalla asiakas kirjataan järjestelmässä omatoimikirjaston käyttäjäksi. Asiakkaalle tulee neuvoa myös kirjautumisyksikön käyttö, jotta hänen omatoimikirjaston käyttönsä alkaa sujuvasti. Kirjaston henkilökunnan on myös itse osattava käyttää kirjautumisyksikköä.

Uuden tekniikan käyttöönoton lisäksi kirjaston henkilökunnan työnkuva tulee muuttumaan. Uuden kirjaston avausvaiheessa asiakkaiden ohjaus uusien laitteiden käyttöön (monitoimilaitte, lainausautomaatti) tulee korostumaan. Tässä täytyy myös huomioida se, että osa asiakkaistamme asioi myös muissa kirjastoissa tai käyttää erilaista tietotekniikkaa omassa työssään, jolloin lainaus- ja palautusautomaattien ja monitoimilaitteiden käyttö on monille asiakkaille ennestään tuttua, silloin he eivät välttämättä tarvitse opastusta juuri lainkaan. Lisäksi huolellisesti suunniteltu ja selkeästi esille laitettu ohjeistus auttaa monet asiakkaat alkuun uusissa toimitiloissa.

Automaatin käytön vakiintuessa henkilöstölle jää enemmän aikaa hyllyjärjestyksen ylläpitoon sekä tietopalvelutyöhön. Lisäksi niille asiakkaille, jotka tarvitsevat henkilökohtaisempaa palvelua, on myös palvelutilanteessa enemmän aikaa. Erittäin tärkeää on muistaa, että lainaus- ja palautusautomaatti ei koskaan korvaa ammattilaista. Kirjastoammattilaiset voivat keskittyä nyt enemmän sisältöjen avaamiseen asiakkaille, tiedon etsimiseen ja vaativampaan asiakaspalvelutyöhön.

Uuden verkkokirjastoratkaisun rakentaminen vaatii henkilökunnalta aikaa ja uuden toimintaympäristön haltuunottoa. Tähän on varattava riittävästi resursseja erityisesti alkuvaiheessa. Finnan käyttöönottoon on tarjolla koulutusta ja niihin tulee henkilökunnan sitoutua. Kirjaston henkilökunnasta vähintään yli puolella tulee olla vahva osaaminen verkkokirjaston toiminnasta ja ylläpidosta. Vastuhenkilöt eli ns. pääkäyttäjät opettavat muun henkilökunnan Finnan käyttöön. Jokaisen kirjastossa työskentelevän tulee osata Finnan peruskäyttö ja siihen liittyvä verkon välityksellä tapahtuva asiakaspalvelu.

Verkkokirjastopalvelu tulee nähdä yhtä tärkeänä osana kirjaston palveluntarjontaa kuin henkilökohtainen asiakaspalvelu. Tämän toimintatavan sisäistäminen on haasteellista. Kasvoton verkkoasiakas on yhtä merkityksellinen tiedon tarpeineen kuin fyysisesti kirjastossa asioiva asiakas. Kangasniemen kirjastossa tämä tarkoittaa kokonaan uudenlaista palveluajattelua.

Muutos vaatii myös selkeää johtamista. Esimiehen on johdettava muutosta ja luotava henkilökunnalle mahdollisuus muutoksen toteuttamiseen. Tämä tarkoittaa koulutusta, aikaresurssin antamista uusien toimintatapojen oppimiseen ja haltuunottoon sekä yhdessä tekemistä. Esimiehen tulee pienessä työyhteisössä olla myös aktiivisesti itse konkreettisesti käytännön työssä ja toteuttamassa muutosta.

Pienessä työyhteisössä muutos toteutuu vain, jos koko henkilökunnalla on yhteinen tahtotila ja jokainen sitoutuu omatoimikirjaston ja uuden verkkopalvelun käyttöönottoon. Mikään ei muutu, jos muutosta ei työyhteisössä määrätietoisesti toteuteta: muutos vaatii konkreettista tekemistä. Uusien asioiden ja toimintatapojen opettelu vaatii aina lisäpanostusta, mutta lopputuloksena syntyy monikanavainen ja laajasti saavutettavissa oleva kirjastopalveluratkaisu Kangasniemen kuntaan.

## **8.7 Muutoksen vaikutus asiakkaisiin**

Omatoimikirjastoratkaisun avulla mahdollistetaan fyysisen tilan ja aineistojen tehokas käyttö ja saavutettavuus kirjaston asiakkaille. Kirjaston tilat ja aineistot ovat asiakkaiden käytössä sopimuksen mukaan myös palveluaikojen ulkopuolella. Tällöin esimerkiksi kaukolainatun aineiston noutaminen kirjastosta on mahdollista myös omatoimisesti. Kirjaston tarjoamat perinteiset aukioloajat eivät palvele kaikkia kirjaston asiakkaita. Asiakaskunnastamme iso osa työskentelee tai opiskelee lähikunnissa, jolloin laajemmat aukioloajat ovat tarpeen. Lisäksi erityisesti opiskeluun tarvitaan usein erityisaineistoa, joka on kaukolainattava.

Omatoimikirjastoa käyttäessään asiakas sitoutuu noudattamaan kirjaston käyttösääntöjä ja samalla hän vastaa mukanaan tulevien henkilöiden toiminnasta kirjastoympäristössä. Allekirjoitettuaan käyttösopimuksen asiakas saa tunnukset, jotka oikeuttavat hänet omatoimikirjaston käyttöön ja tarvittavaan opastukseen.

Finnan käyttöönotto puolestaan mahdollistaa Kangasniemen kirjaston asiakkaille laajemman ja monipuolisemman aineiston valikoiman. Asiakkailta on mahdollisuus löytää ja saada käyttöönsä aineistoja yhden haun kautta erilaisista muistiorganisaatioista ja tietovarannoista.

Yhden käyttöliittymän kautta digitaalisia ratkaisuja hyödyntäen asiakas voi tehdä palvelupyynnöt suoraan omaan lähikirjastoonsa ja hän saa automaattisesti tiedon aineiston saapumisesta. Lisäksi asiakas saa käyttöönsä suoraan verkossa vapaasti olevan aineiston. Asiakas voi ottaa käyttöön myös uutuusvahtipalvelun. Hän määrittää uutuusvahtipalveluun asiasanat ja kun uutta aineistoa, jonka metatiedoissa kyseiset asiasanat esiintyvät, ilmestyy, tulee siitä asiakkaalle tieto automaattisesti.

Finnan kautta asiakas voi koota omaan hyllyyn itselleen useita erilaisia tietopaketteja tarvitsemistaan aiheista. Hän voi kerätä hyllyyn erilaista aineistoista, kuten artikkeleista, äänitallenteista, museoaineistoista, kirjoista ja valokuvista. Esimerkiksi tutkielman tekijä voi koota aiheeseen liittyvää aineistoa omalle tililleen, jolloin tutkielmaan liittyvä materiaali ja lähdeaineisto ovat helposti käytettävissä ja hyödynnettävissä.

Tulevaisuudessa on mahdollista, että Finnassa oleva aineisto on löydettävissä myös muiden hakupalveluiden kautta. Tämä mahdollistaa erityisesti paikallisen aineiston löydettävyyden entistä paremmin. Myös Digi.kirjastot.fi -palveluun digitoidut yleisten kirjastojen aineistot haravoidaan Finnaan, ja tulevaisuudessa ne ovat siis entistä paremmin kaikkien saatavissa.

Verkkopalvelun vaihtuessa nykyisestä verkkopalvelusta Finnaan, asiakas joutuu opettelemaan uuden hakupalvelun käytön. Asiakkaita on informoitava heti uuden verkkopalvelun käyttöönottovaiheessa siitä, että asiakkaan verkkopalvelun omaan hyllyyn kerätty aineisto ei automaattisesti siirry uuteen palveluun. Tämän vuoksi on myös tärkeää, että uuteen verkkopalveluun siirryttäessä on siirtymävaihe, jolloin asiakkaat voivat rauhassa opetella uuden palvelun käytön ja siirtää heille tärkeän tiedon uuteen palveluun.

Finnan ja omatoimikirjaston käyttöönotto tukevat toisiaan ja parantavat oleellisesti Kangasniemen kunnan kirjastopalvelua. Asiakkailta on käytössään laajemmat aineis-

tot ja mahdollisuus niiden saatavuuteen verkkoympäristössä riippumatta kirjaston varsinaisista aukioloajoista. Omatoimikirjastoratkaisu tulee helpottamaan myös aineiston fyysistä saatavuutta, jolloin kaukolainattu aineisto voidaan noutaa myös omatoimiaikana. Saadakseensa käyttöönsä laajemmat kirjastopalvelut asiakkaat joutuvat opettelemaan uusia toimintatapoja. Erityisesti tämä näkyy siinä, että yhä useammat kirjaston tuottamat palvelut vaativat kirjautumisen palveluun, jolloin palveluun tunnistautumisen merkitys korostuu enstisestään.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyöni lähtökohtana oli Kangasniemen kirjastopalvelujen kehittäminen automaatiota ja digitaalisuutta hyödyntämällä. Kysymys on asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisestä ja palvelujen saavutettavuuden parantamisesta. Tavoitteeni oli lähestyä aihetta hyvin käytännönläheisesti ja saada lopputulokseksi konkreettinen kehittämissuunnitelma.

Kirjasto on perinteisesti ollut ympäristö, jossa olemassa oleva tieto kuvaillaan hyvin tarkasti. Haasteena on ollut se, että aineistot ovat pääasiallisesti vain kirjaston omassa tietokannassa ja Frank-monihaun kautta paikannettavissa. Verkkokirjastossa on ollut siis vain oman kokoelman aineisto. Miten olemassa oleva tieto saadaan jaettua niin, että se on mahdollisimman laajan asiakaskunnan saavutettavissa? Toisaalta kuinka voimme taata Kangasniemen kirjaston asiakkaille mahdollisimman laajan kirjastoaineiston löydettävyyden ja saatavuuden? Kangasniemen kirjasto ei kuulu tällä hetkellä mihinkään kirjastokimppaan, joten sitä kautta laajempaa tietovarantoa asiakkaiden käyttöön ei ole saatavissa. Onko kirjastokimppa ainut keino laajempaan aineistoon? Lähdin selvittämään mahdollisuutta pienenä kirjastona liittyä verkkopalvelussaan Finnaan. Lähtökohtainen ajatus ja oletus oli, että pienellä kirjastolla ei ole tiedollista eikä ajallista resurssia, jotta Finnaan liittyminen olisi mahdollista.

Tämä selvitystyö osoitti kuitenkin sen, että myös pienillä kirjastoilla on mahdollisuus tuoda aineistonsa Finnaan, jos aineisto on oikeassa formaatissa ja kirjastojärjestelmässä on tarvittava haravointirajapinta. Verkkokirjaston rakentamiseen on saatavissa koulutusta ja tukea. Tahtotilaa ja aikaa uuden oppimiseen toki tarvitaan.

Verkkokirjastoratkaisussa digitaalisuus tarkoittaa sitä, että paikalliseen aineistoon liitetään tarvittavat metatiedot yhteisten standardien mukaisesti, minkä jälkeen tiedot siirtyvät rajapinnan kautta Kansallisen digitaalisen kirjaston asiakasliittymään Finna.fi:hin ja ovat sitä kautta kaikkien Finnan asiakkaiden löydettävissä ja käytettävissä. Finna tarjoaa ns. yhden luukun periaatteella laajan valtakunnallisen aineiston asiakkaiden käyttöön. Erityisen tärkeää pienelle kirjastolle on saada paikallisesti merkittävät aineistot valtakunnallisesti näkyville, jolloin niiden käyttö saadaan lisääntymään.

Omatoimikirjastoratkaisu tarkoittaa mahdollisuutta kirjaston fyysisten tilojen ja siellä olevien laitteiden ja aineistojen käytön myös silloin, kun henkilökunta ei ole kirjastossa paikalla. Miten tähän liittyy digitaalisuus? Kirjastoaineistoon on liitetty RFID-tunnisteet. Kyseessä on siis aineiston kulunvalvonta siitä näkökulmasta, että vain lainattu aineisto voidaan viedä kirjastotilasta ulos. Jos lainaamaton aineisto viedään ulos, kirjaston tuoteportit hälyttävät ja kirjastojärjestelmään tulee tieto, mikä aineisto on aiheuttanut hälytyksen. Ulko-oven ulkopuolella oleva ovilukija tarkistaa kirjastojärjestelmästä asiakkaan kulkuluvan ja jos kaikki on kunnossa, avaa asiakkaalle oven. Kysymyksessä on siis asiakkaiden kulunvalvonta.

Lainaus- ja palautusautomaatin kautta asiakas palauttaa ja lainaa aineistoa. Automaatti tallentaa asiakkaan lainat ja palautukset. Omatoimikirjaston taustalla toimii siis kirjastojärjestelmä. Kirjastojärjestelmän kautta määritellään asiakkaiden kulkuoikeudet ja lainausoikeudet. Tietotekniset ratkaisut mahdollistavat omatoimikirjaston toiminnan, ja samalla ne keräävät tietoa kirjaston käytöstä.

Uudet tietotekniset ratkaisut mahdollistavat kirjastolle myös täsmällisen tilastotiedon keräämisen toiminnallista tilinpäätöstä varten. Uudet ratkaisut mahdollistavat tarkan tuntikohtaisen kävijälaskennan fyysisistä kirjaston käyttäjistä. Tilastojen pohjalta nähdään myös, kuinka paljon lainataan ja palautetaan automaatin kautta ja kuinka paljon palvelutiskiltä. Verkkokirjastosta saadaan myös tarkat kävijämäärät siitä, mitä toimintoja verkkokirjastossa käytetään ja miten aineistoja haetaan. Nämä tiedot tuottavat hyvin yksilöityä dataa siitä, mitä kirjastossa tapahtuu ja miten kirjaston palveluita käytetään. Näitä tietoja voidaan käyttää myös kirjaston toiminnan kehittämiseen.

Omatoimikirjastolla voidaan lisätä aukioloaikoja ja mahdollistaa aineiston laajempi saatavuus kuntalaisille. Kangasniemellä ollaan valmiita viemään asiaa eteenpäin.



Vaiheittainen omatoimikirjaston käyttöönotto antaa mahdollisuuden saada kokemuksia uuden palvelun käytöstä ja hyödyntää sitä palvelun laajentamista suunniteltaessa.

Verkkokirjastoratkaisuna Finna tulee olemaan Kangasniemen kirjaston digitaalinen toimipiste, joka tarjoaa asiakkaille entistä laajemmat tiedonhakumahdollisuudet. Finnasta löytyvät Kangasniemen kirjaston aineiston lisäksi kaikkien Finnassa mukana olevien museoiden, arkistojen, yleisten ja tieteellisten kirjastojen aineistot. Asiakas löytää halutessaan laajan aineiston, josta hän voi valita itselleen parhaiten sopivan. Jos aineistoa ei omasta kirjastosta löydy, palvelupyynnön tekeminen Finnan verkkopalvelun kautta omaan kirjastoon on helppoa.

Digitaalisuuden ansiosta asiakkaalla on entistä laajemmin saatavilla kirjastopalvelun sekä kirjaston tiloissa että myös verkon välityksellä. Itsepalvelu edellyttää asiakkaan henkilökohtaisen vastuun lisääntymistä. Vaikka kirjaston ympäristössä on digitaalisesti toteutettu kulunvalvonta, asiakas on itse vastuussa sekä omasta toiminnastaan että niiden henkilöiden toiminnasta, jotka hänen kanssaan kirjastotilaan saapuvat.

Sähköinen asiointi perustuu yleensä aina henkilökohtaiseen tunnistautumiseen. Pankkipalveluissa ollaan totuttu vahvaan tunnistautumiseen. Digitaalisen palvelun käytössä kirjautuminen ja palvelun käyttäminen ovat asiakkaan omalla vastuulla. Onko asiakkaan vastuun lisääntyminen ongelma? Yleensä ei. Digitaalisessa maailmassa on kuitenkin vielä huomioitava myös se asiakaskunta, jolle digitaalisuus on haaste. Heille on mahdollistettava ohjaus digitaalisiin palveluihin tai mahdollisuus asioida henkilökohtaisesti.

Pieni kunnankirjasto voi toteuttaa Yleisten kirjastojen neuvoston arvoja erinomaisesti. Tasavertaisuus kirjaston käytössä näkyy Kangasniemellä jo vuonna 2017 niin, että kirjaston aukioloaikoja voidaan itsepalvelukirjastolla laajentaa. Verkkopalvelujen parantaminen lisää virtuaalisten kirjastonkäyttäjien tiedon löytämisen ja saavuttamisen mahdollisuutta. Finna tarjoaa asiakkaille laajat tietovarannot ja sisällöt, ja omatoimijärjestelmä tarjoaa perinteisen kirjastopalvelun lisänä paremman aineiston fyysisen saatavuuden. Omatoimikirjastojärjestelmä mahdollistaa asiakkaille pääsyn myös niihin lisenssipohjaisiin tietokantoihin, joiden käyttö on rajoitettua. Esimerkkinä tästä ovat erilaiset artikkelitietokannat, kuten Ebsco, jonka käyttö on mahdollista ainoastaan kirjaston tietokoneilla.

Kirjastohenkilöstö on vastuussa aineistonsa sisällöntuntemuksesta. Se on osa perinteistä kirjaston ammattitaitoa. Tiettyjen rutiinotoimintojen automatisointi vapauttaa henkilökunnan resursseja tähän tärkeään työhön. Vastuullisuutena voidaan nähdä myös pääsy tieteellisten kirjastojen aineistoihin omasta verkkokirjastopalvelusta. Tieto on löydettävissä ja tilattavissa yhden hakupalvelun ja hakulausekkeen kautta.

Yhteisöllisyys arvona nostaa esille uudenlaisen palvelukäsityksen. Henkilökohtaisen palvelun rinnalle tuodaan verkkopalvelut ja niihin suhtaudutaan samalla vakavuudella kuin perinteiseen palveluun. Verkkopalveluasiakas on oikeutettu saamaan yhtä laadukasta ja laajaa palvelua kuin henkilökohtaisesti asioiva asiakas.

Rohkeus pienessä kirjastossa näkyy uskalluksena osallistua valtakunnallisiin hankkeisiin. Työni antaa selkeän viestin siitä, että pienellä kirjastolla on mahdollisuus kehittää toimintaansa alueellisen yhteistyön lisäksi myös valtakunnallisesti. Pieni kirjasto lähtee mukaan käyttäjänä ja haluaa olla resurssiensa mukaan myös kehittäjänä. Positiivista on ollut tämän kehittämistyön aikana huomata, että pienet kirjastot ovat tervetulleita valtakunnallisiin hankkeisiin mukaan. Tähän saakka on usein oletettu, että pienen kunnankirjaston ainut mahdollisuus päästä mukaan valtakunnallisiin hankkeisiin on olla osa isompaa kirjastokimppaa.

Sananvapaus on myös yksi keskeinen arvo. Sanavapautta ylläpidetään parhaiten avaamalla asiakkaille mahdollisimman laaja pääsy sekä kirjaston tiloihin että paikallisiin ja valtakunnallisiin aineistoihin. Asiakkaalla on oikeus tietoon ja kirjaston tehtävä on olla sitä välittämässä.

Kangasniemen kirjasto ottaa tämän kehittämishankkeen toteutuessa oman digiloikkansa Sipilän hallitusohjelman linjauksen mukaisesti. Samalla se vastaa uuden kirjastolain vaatimuksiin. Hankkeen toteutuminen vaatii uusien toimintatapojen haltuunottoa ja samalla joistakin vanhoista toimintamalleista luopumista. Toimintojen kehittäminen on kuitenkin ehdoton edellytys yhteiskunnallisten vaatimusten täyttämiseksi. Lisäksi toimintoja sujuvoittamalla pystytään palvelut tuottamaan taloudellisesti tehokkaammin.

Digitaalisuus ei tunne kunta eikä maakuntarajoja. Ovatko alueelliset kimppakirjastot ja niiden muodostamat yhteiset verkkokirjastot jo vanhentuneita ratkaisuja? Koska Suomi on maantieteellisesti kohtuullisen pieni maa, olisiko järkevämpää pyrkiä kohti yhteistä valtakunnallista kirjastojen verkkopalveluratkaisua? Onko Finna vastaus tähän ja tuoko se käytännössä yhteen myös yleiset ja tieteelliset kirjastot ja muut muistiorganisaatiot? Olisiko myös asiakkaiden kannalta järkevää, että olisi käytössä yksi yhtenevä verkkopalveluratkaisu?

Yhteisten verkkokirjastopalveluratkaisujen lisäksi tulisi kirjastosektorilla pohtia laajasti e-kirjojen käyttöä ja niihin liittyviä tekijänoikeus- ja lisenssikysymyksiä. Ideaali tilanne erityisesti pienen kirjaston näkökulmasta olisi, että Suomessa olisi vain yksi e-kirjasto, joka olisi kaikkien käytössä. Nykyisillä teknologisilla ratkaisuilla pitäisi olla kohtuullisen helppoa jyvittää aineiston käyttö esimerkiksi kuntakohtaisesti. Tähän liittyy lainsäädännöllisiä kysymyksiä, jotka vaativat uudenlaisia ratkaisuja. Kirjaston näkökulmasta e-kirjat eivät lähde liikkeelle ennen kuin nämä asiat on saatu ratkaistua. Tämä on kuitenkin täysin oma kehittämisen kohteensa.

## LÄHTEET

E-kirjasto 2016. Kirjastot.fi. WWW-dokumentti. [http://ekirjasto.kirjastot.fi/Ei päivytystietoa](http://ekirjasto.kirjastot.fi/Ei_päivytystietoa). Luettu 17.6.2016.

Europeana 2016. Europeana collections. WWW-dokumentti. <http://www.europeana.eu/portal/fi/collections/art>. Ei päivytystietoa. Luettu 5.11.2016.

Fennica – Suomen kansallisbibliografia 2015. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti. <https://www.kansalliskirjasto.fi/fi/node/161>. Ei päivytystietoa. Luettu 12.4.2016.

Finna.fi 2016. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti. <https://www.kiwi.fi/pages/viewpage.action?pageId=53281382>. Ei päivytystietoa. Luettu 12.10.2016.

Finto 2016. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti. <https://finto.fi/ysa/fi/>. Ei päivytystietoa. Luettu 15.4.2016.

Gramex 2016. Tekijänoikeus suojaa luovaa työtä. WWW-dokumentti. [http://www.gramex.fi/fi/tietoa\\_meista/tekijanoikeus/tekijanoikeuslaki\\_suojaa/tekijanoikeuslaki\\_lyhyesti](http://www.gramex.fi/fi/tietoa_meista/tekijanoikeus/tekijanoikeuslaki_suojaa/tekijanoikeuslaki_lyhyesti). Ei päivytystietoa. Luettu 16.4.2016.

Haasio, Ari 2009. Tiedon avain, opas tiedon lähteille. Helsinki: BTJ Kustannus.

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi yleisistä kirjastoista ja opetus- ja kulttuuritoimen ra-hoituksesta annetun lain 2 §:n muuttamisesta 2016. PDF-dokumentti. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/vireilla\\_kirjastot/kirjastolaki/liitteet/Hallituksen\\_esitysluonnos.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/vireilla_kirjastot/kirjastolaki/liitteet/Hallituksen_esitysluonnos.pdf). Päivitetty 19.8.2016. Luettu 18.8.2016.

Hakala, Juha 2012. Kirjastojärjestelmien standardit. Tietolinja. Verkkolehti. <http://tietolinja.kansalliskirjasto.fi/arkisto/2012-2/1202-kirjastojarjestelmat/>. Ei päivytystietoa. Luettu 10.10.2016.

Helsingin yliopisto 2009. Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin käsikirja. Toiminnan ja tietohallinnon kokonaisvaltainen kehittäminen. PDF-dokumentti. [http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon\\_julkaisuja\\_65\\_2009.pdf](http://www.helsinki.fi/julkaisut/aineisto/hallinnon_julkaisuja_65_2009.pdf). Päivitetty 15.9.2009. Luettu 8.11.2016.

Hjelt, Yrjö 2016. Itsepalvelu on lisääntynyt, mutta palvelut tulevat vielä takaisin. WWW-dokumentti. <http://yle.fi/uutiset/3-8592881>. Päivitetty 14.1.2016. Luettu 23.9.2016.

Inkoon itsepalvelukirjaston käyttösaannöt. 2015. Inkoon kunta. WWW-dokumentti. Päivitetty 1.6.2015. Luettu 22.9.2016.

Janakkalan kunta. 2016. PDF-dokumentti. [http://www.janakkala.fi/filebank/29431-omatoimikirjasto\\_kayttosaannot.pdf](http://www.janakkala.fi/filebank/29431-omatoimikirjasto_kayttosaannot.pdf). Päivitetty 4.1.2016. Luettu 30.10.2016.

JHS = JHS-suositus 179 5.10.2012. PDF-dokumentti. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS179/JHS179.pdf>. Luettu 7.11.2016.

Järvinen, Pekka 2016. Muutosvastarinta on rakennettu ihmismieleen. Talouselämä. WWW-dokumentti. <http://www.talouselama.fi/tebatti/muutosvastarinta-on-rakennettu-ihmismieleen>. Päivitetty 30.1.2016. Luettu 14.10.2016.

Kamensky, Mika 2015. Menestyksen timantti. Helsinki: Talentum Media Oy.

Kangasniemen kunta 2012. Kuntastrategia valtuustokaudelle 2013–2016.

Kangasniemen kirjasto 2015. Kangasniemen kirjaston toimintasuunnitelma.

Kansallinen digitaalinen kirjasto 2016. Suomen arkistojen, kirjastojen ja museoiden aarteet kaikki samalla haulla. WWW-dokumentti. <https://www.finna.fi/> Ei päivitystietoa. Luettu 12.10.2016.

Karvonen, Minna 2012. Hankkeet ja yhteentoimivuus. PDF-dokumentti. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/2012\\_KARVONEN\\_MINNA\\_12\\_12.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/2012_KARVONEN_MINNA_12_12.pdf). Päivitetty 12.12.2012. Luettun 9.11.2016.

Kautonen, Heli 2012. Kansallinen digitaalinen kirjasto KDK – Miten se palvelee? Opetus- ja kulttuuriministeriön kirjastopäivät 12.12.2012. WWW-dokumentti. [http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/2012\\_KAUTONEN\\_HELI.pdf](http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Kirjastot/Luennot/Liitteet/2012_KAUTONEN_HELI.pdf). Päivitetty 12.12.2012. Luettu 16.5.2016.

Kirjastolaki 4.12.1998 / 904. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980904>. Päivitetty 30.12.2014. Luettu 26.7.2016.

Kirjastot.fi 2016. Digi yleisten kirjastojen digitoimaa aineistoa. Tietoa palvelusta. WWW-dokumentti. <http://digi.kirjastot.fi/tietoa-palvelusta>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.4.2016.

Koivula, Jukka 2016. Omatoimikirjasto parantaa palveluita pienillä paikkakunnilla. Verkkolehti. <http://www.maaseuduntulevaisuus.fi/maaseutu/omatoimikirjasto-parantaa-palveluita>. Päivitetty 13.1.2016. Luettu 11.11.2016.

Kähkönen, Armi 2016. Henkilökohtainen tiedonanto. 11.11.2016. Kirjastovirkailija. Pielaveden kirjasto.

Laki julkisen hallinnon tietohallinnan ohjauksesta 10.6.2011/634. WWW-dokumentti. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110634>. Päivitetty 11.10.2016. Luettu 10.11.2016.

Marc 21 – yhtenäisformaatit 2016. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti. <https://www.kiwi.fi/display/Marc21/Palvelun+kuvaus>. Päivitetty 6.1.2016. Luettu 12.4.2016.

Melinda 2016. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti. <http://www.kirjastot.fi/kirjastoala/melinda>. Ei päivitystietoa. Luettu 15.9.2016.

- Mikä on Melinda? 2015. Kansalliskirjasto. WWW-dokumentti.  
<https://wiki.helsinki.fi/pages/viewpage.action?pageId=78628749>. Päivitetty 20.3.2015. Luettu 12.4.2016.
- Mikä on PIKI?Pirkanmaan kirjastot. WWW-dokumentti.  
<https://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/mika-on-piki>. Ei päivitystietoa. Luettu 1.11.2016.
- Mustikkamäki, Mika 2015. Selvitys Suomen yleisten kirjastojen omatoimipalvelujen toteutumisesta 2015. Länsi- ja Sisäsuomen aluehallintovirasto 4/2015. PDF-dokumentti. Päivitetty 29.5.2015. Luettu 22.9.2016.
- Nenonen, Markku 2016. Digitaalisen tiedon hyödyntäminen. Luento Mikkelissä 2.4.2016.
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu, Ritalahti, Jarmo 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö 2010. Yleisten kirjastojen laatusuositus. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2010:20. PDF-dokumentti.  
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2010/liitteet/OKM20.pdf>. Päivitetty 21.1.2011. Luettu 9.10.2016.
- Osallistuville organisaatioille. 2016. Kansallinen digitaalinen kirjasto. WWW-dokumentti. <http://www.kdk.fi/index.php/fi/asiakasliittyma/osallistuville-organisaatioille>. Ei päivitystietoa. Luettu 16.5.2016.
- Pakarinen, Antti 2014. Kokemuksia omatoimikirjastosta. Blogi.  
<http://blogit.kirjastot.fi/kokemuksia-omatoimikirjastoista>. Päivitetty 12.10.2014. Luettu 22.9.2016.
- Pakarinen, Terttu 2014. Unelma uudesta työelämästä – mitä se voisi olla? Teoksessa Pakarinen, Terttu & Mäki, Tiina (toim.) Henkilöstöjohtaminen kurkiauran kärkeen. Porvoo: Edita Publishing Oy, 299–300.
- Pirinen, Helka 2014. Esimies muutoksen johtajana. Helsinki: Talentum.
- Rouvari, Ari 2012. Asiakaskäyttöliittymät – parempi käytettävyys. Teoksessa Saarti, Jarmo & Tuomi, Pirjo (toim.) Kirjastojärjestelmät vai kirjastot ilman järjestelmää. Helsinki: BTJ-kustannus, 47–60.
- Salminen, Airi 2005. Metatiedot organisaatioiden sisällönhallinnassa. Julkaisussa Lehtinen, A., Salminen, A., Nurmeksela, R., Metatiedot suomalaisen lainsäädäntöprosessin tiedonhallinnassa. Eduskunnan kanslian julkaisu 7/2005, 4-13. WWW-julkaisu.  
<http://www.cs.jyu.fi/~airi/papers/Metatietoartikkeli-2005.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 10.4.2016.
- Sandell, Susanna 2016. Haastattelu. 15.8.2016. Vastaava informaatikko. Turun kaupunginkirjasto.
- Sipilä, Juha 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma. PDF-dokumentti.

[http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi\\_FI\\_YHDISTE\\_TTY\\_netti.pdf](http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/1427398/Ratkaisujen+Suomi_FI_YHDISTE_TTY_netti.pdf). Päivitetty 18.6.2015. Luettu 1.11.2016.

Standardisalkku 2016. Kansallinen digitaalinen kirjasto. WWW-dokumentti.  
<http://www.kdk.fi/fi/kokonaisarkkitehtuuri/standardisalkku>. Päivitetty 17.5.2016. Luettu 10.11.2016.

Suomen standardoimisliitto SFS ry 2016. Usein kysytyjä. WWW-dokumentti.  
[http://www.sfs.fi/usein\\_kysyttya#Mikonstandardi](http://www.sfs.fi/usein_kysyttya#Mikonstandardi). Ei päivitystietoa. Luettu 21.10.2016.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot 2016. Kirjastot.fi. WWW-dokumentti.  
<http://tilastot.kirjastot.fi/>. Ei päivitystietoa. Luettu 29.10.2016.

The Open Group 2016. TOGAF 9.1. WWW-dokumentti.  
<http://pubs.opengroup.org/architecture/togaf9-doc/arch/>. Ei päivitystietoa. Luettu 17.11.2016.

Tilastokeskus 2016. Kuntien avainluvut. WWW-dokumentti.  
<http://www.tilastokeskus.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/213.html>. Päivitetty 11.1.2016. Luettu 25.9.2016.

Valtiovarainministeriö 2016. Arkkitehtuurimenetelmä. WWW-dokumentti.  
<http://vm.fi/arkkitehtuurimenetelma>. Päivitetty 11.10.2016. Luettu 7.11.2016.

Verkko-YKL 2016. Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmä. WWW-dokumentti.  
<http://ykl.kirjastot.fi/>. Päivitetty 11.1.2016. Luettu 15.10.2016.

Yhteispalvelu 2016. Mikä on yhteispalvelupiste. WWW-dokumentti.  
<http://www.yhteispalvelu.fi>. Päivitetty 11.1.2016. Luettu 1.11.2016.

Yleisten kirjastojen neuvosto 2016. Kansalaisen kirjasto. Olennainen osa suomalaista osaamista. WWW-dokumentti.  
<http://www.kirjastot.fi/sites/default/files/content/yleisten-kirjastojen-suunta-2016-2020-web.pdf>. Ei päivitystietoa. Luettu 11.7.2016.





## Omatoimikirjaston ja verkkopalveluiden kehittämisen aikajana

11/2016-12/2016	<p>Muutto uuteen kirjastorakennukseen. Tuoteportit, ovilukija, lainaus- ja palautusautomaatti ja monitoimilaite asennettu. Henkilöstön koulutus ja uuden tekniikan testaaminen.</p>
2.1.2017	<p>Uusi kirjasto avautuu asiakkaille. Esitys lehtilukusalin muuttamisesta omatoimikirjastoksi sivistyslautakuntaan. Omatoimikirjaston käyttösopimuksen laadinta.</p>
1.2.2017	<p>Lehtilukusali avautuu ma-la klo 8. Itsepalveluaika ma-pe klo 8-10 ja la klo 8-9. Omatoimikirjaston käyttösopimuksen hyväksyttäminen lautakunnassa</p>
3/2017	<p>Tiedotetaan asiakkaita omatoimikirjastopalveluista, jotka laajenevat lehtilukusalissa 1.4.2017 alkaen. Sopimuksien tekeminen aloitetaan 1.4.2017.</p>
1.4.2017 Kokeilu 1.4-31.8.2017.	<p>Lehtilukusali on asiakkaiden käytössä omatoimikirjastona ma-la kirjaston sulkeutumisesta klo 20 saakka. Sunnuntaisin klo 10-20.</p>
Elokuu 2017	<p>Lehtilukusalin itsepalvelutoiminnan arviointi ja kokemukset. Onko tarvetta muuttaa toimintaa? Asiakkaiden ja henkilökunnan kokemukset.</p>
Syyskuu 2017	<p>Ilmoitaudutaan Finnaan.</p>
Joulukuu 2017	<p>Lehtilukusalin itsepalvelutoiminnan arviointi ja kokemukset. Onko tarvetta muuttaa toimintaa? Asiakkaiden ja henkilökunnan kokemukset.</p>

## Omatoimikirjaston ja verkkopalveluiden kehittämisen aikajana

Tammikuu 2018	Uuden verkkokirjaston rakentaminen alkaa. Henkilökunnan koulutus.
Helmikuu 2018	Omatoimikirjaston laajentaminen koskemaan koko kirjastoa. Jos kokemukset ovat olleet hyviä. Aloitetaan selvitys.
Huhtikuu 2018	Esitys laajemmasta omatoimikirjastotoiminnasta sivistyslautakunnalle.
Kesäkuu 2018	Uuden verkkokirjaston avaaminen yleisölle entisen verkkopalvelun rinnalle. Itsepalvelukirjaston toiminnan laajentaminen koskemaan koko myös kirjastosalia.
Syyskuu 2018	Laajennettu omatoimikirjasto alkaa.
Lokakuu 2018	Uuden verkkokirjaston toiminnan arviointi. Päätös, milloin rinnalla kulkeva vanha verkkokirjastopalvelu lakkaa (12/2018?)
Joulukuu 2018	Omatoimikirjastotoiminnan arviointi ja mahdolliset muutostarpeet. Omatoimikirjaston ja uuden verkkokirjaston käyttöönotto projektina
2019	Toiminta vakiintuu.