

# RAAMATUKOGUTEENUSTE ÄRIANALÜÜS JA TEENUSEDISAIN

Projekti lühikokkuvõte

Detsember 2022



Euroopa Liit  
Euroopa  
Regionaalarengu Fond



Eesti  
tuleviku heaks

rethink



Eesti raamatukogud kasutava täna oma teenuste toetamiseks kolme erinevat raamatukogusüsteemi tarkvara, millel on kolm erinevat kasutajaliidest (e-kataloogi): RIKS-i kasutab 523 raamatukogu, URRAM-it 329 raamatukogu ja Sierra on kasutusel u 100 raamatukogus. Kõik need tarkvarad erinevad oma kasutajakogemuse, pakutavate teenuste poolest ja ka raamatukogude igapäevaseid tööprotsesse toetavate funktsionaalsuste poolest. See on tekitanud olukorra, kus raamatukogud ei suuda enam pakkuda lõppkasutaja ootustele vastavaid teenuseid, olemasolevad süsteemid ei rahulda raamatukogude muutuvaid vajadusi ning raamatukoguteenus tervikuna on jäämas riigi arenguplaanidest maha. Vajalikkude muutust ja arenguhüpet ei ole võimalik saavutada tänaste tarkvarade baasilt. Käesolev projekt oli üks osa tervikprojektist, mille tulemusena liidetakse kõikide Eesti raamatukogude kogud ühte ühisesse e-kataloogi ja seda toetavasse raamatukogusüsteemi.

Raamatukoguteenuste ärianalüüsi ja teenusedisaini projekti ärianalüüsi osa keskendus raamatukogu teenuste analüüsile, mida ühtne üleriigiline raamatukogusüsteem peaks tulevikus hõlmama ja aitama optimeerida. Süsteemi ühte komponenti - raamatukogu lugejale mõeldud e-kataloogi analüüsiti ja loodi prototüüp projekti teenusedisaini käigus.

Raamatukogude ühtsesse e-kataloogi koondatavate teenuste valimiseks loodi tüüpiliste raamatukogu kasutajarühmade esindajatest isikud (laps, kooliõpilane, tudeng, ametnik, lapsevanem, õppejõud). Kuidas need sihtrühmad raamatukoguga edaspidi läbi e-kataloogi suhelda saavad, disainiti koostöös lugejatega ning viidi läbi ulatuslik kasutajauuring (üle 2000 vastaja). Kasutajauuring näitas, et lugeja jaoks tekitab tänane raamatukogude pakutavate e-kanalite paljusus segadust, eelkõige on probleemiks kolm eraldiseisvat ja kõikuva kasutusmugavusega e-kataloogi. Nende asendamine tulevikus ühtse üleriigilise e-kataloogiga, ühtlustaks ja tõstaks raamatukogude võimekust digiteenuste pakumisel ja parandaks oluliselt kasutajamugavust. Valminud uue e-kataloogi prototüüp on kujundatud liidestuma mitte üksnes raamatukogusüsteemi vaid ka erinevate digikogude ja autentimislahendustega, mida raamatukogud pakuvad. Ühtset e-kataloogi on võimalik asuda detailanalüüsi järel realiseerima.

Raamatukoguteenuste ärianalüüsi käigus kaardistati eri liiki raamatukogude tegevused oma teenuste pakumisel ning tarkvaralahenduste tugi neile teenustele. Raamatukogu töötaja vaates on süsteemide probleemide kriitilisus väike - kõigil raamatukogusüsteemi tarkvaradel leidub puudusi, kuid nendega ollakse harjunud ja suuri tõrkeid süsteemide abil teenuste korraldamisel ei esine. Ühtsele raamatukogusüsteemile ülemineku ajendiks raamatukogude vaatest on hoopis võimalus oma tööd teha tõhusamalt ning olemasolevate rahaliste ressursside paremaks ärakasutamiseks, ülalpeetavate süsteemide arvu vähendamiseks ja tulevikuteenusteks parema valmisoleku loomine.

Kaardistuse põhjal selgitas ärianalüüs välja raamatukogude teenuste optimeerimise võimalused - dubleerivad tegevused, andmekvaliteedi probleemid, süsteemide liidestuste puudused, jmt. Analüüs näitas, et raamatukogude tegevused ei erine niivõrd raamatukogu liikide kaupa kui võrd raamatukogusüsteemide kaupa, mida oma teenuste pakumiseks kasutatakse. Optimeeritud teenuste pakumiseks töötati välja ühtse üleriigilise raamatukogusüsteemi (ÜÜRS) kontseptsioon, mis eristab eraldi komponentidena lugejale suunatud ühtset e-kataloogi, ühtset ja kesket bibliokirjete andmebaasi, ning raamatukogutöötaja jaoks mõeldud raamatukogutarkvara (vt. joonis 1). Nende põhikomponentidega on liidestatud rida toetavaid süsteeme ja lahendusi, mis on raamatukoguteenuse pakumiseks vajalikud.

Analüüs hindas ühtse süsteemi hankimise ja ülalpidamise kulusid, võttes seejuures arvesse ühtsele süsteemile üleminekust tekkivad kasud. Terviklahenduse ülalpidamiseks kuluks hinnanguliselt pisut rohkem vahendeid kui praegu Eesti raamatukogud oma tarkvaralise taristu peale kokku panustavad. Uue lahenduse soetuskulud sõltuvad ühtsele lahendusele ülemineku perioodi pikkusest ning selle täpsustatud hinnangu töötab välja järgnev detailanalüüs.

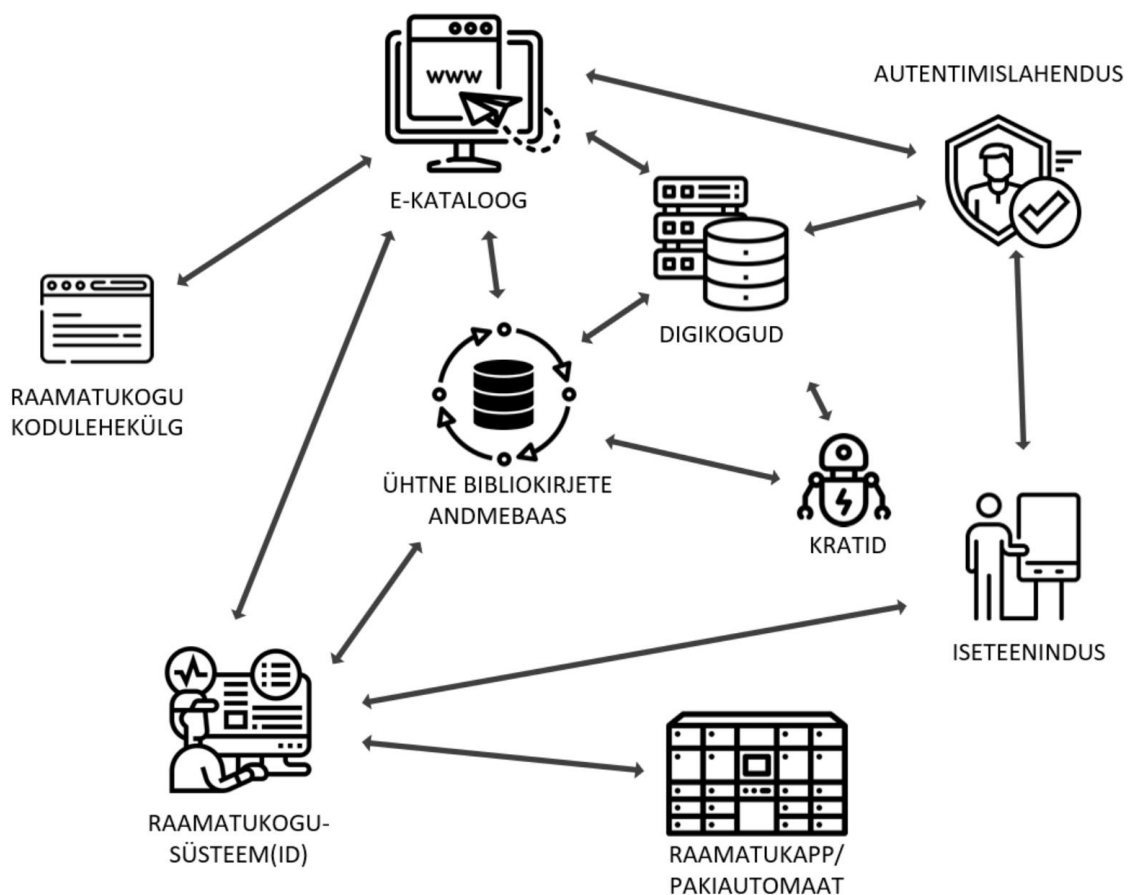
Uudse olukorra jaoks, kus kõik Eesti raamatukogud kasutaksid ühtset raamatukogusüsteemi, pakkus ärianalüüs välja valitsemismudeli kavandi. Mudel võimaldab kõigil raamatukogudel ja nende omanik-organisatsioonidel osaleda süsteemi puudutavate oluliste otsuste tegemises ning samas tagada

sõltumatu järelevalve süsteemi teenusepakkuja tegevuse üle, aga ka kasutajate rahuolu seire ja aruandluse.

Ühtne üleriigiline raamatukogusüsteem on nutikas digitaalne platvorm, mis täiendab praegust raamatukogude teenuste paketti ja annab sellele uue hingamise. See võimaldab ja julgustab raamatukogusid oma teenuseid siduma teiste kultuuri- ja teadmusasutuste ning kohalike teenustega.

Projekti viis läbi Eesti Rahvusraamatukogu koostöös Ernst & Young Baltics-i ja Rethink agentuuriga. Töö põhines tihedal dialoogil raamatukogudega, kes olid kaasatud läbi töötubade, intervjuude ja arutelude kogu projekti jooksul. Projekti juhtrühm, kuhu kuulusid ministriumide, raamatukogude ning Linnade ja Valdade Liidu esindajad, kaasati ühtse raamatukogusüsteemi tuleviku mudeldamise mõttevahetusse. Raamatukoguteenuste ärianalüüsi ja teenusedisaini projekti rahastas Euroopa Regionaalarengu Fond.

Projekti õnnestumisse panustas arvestatav osa Eesti raamatukogusid, kes ühiselt mõtestasid raamatukogusüsteemi eesmärgi teenuste võtmes ning osalesid ühtse e-kataloogi koosloomes. Koostöös osalenud raamatukogude ja projekti juhtrühmaga on võimalik edasi liikuda ühtse üleriigilise raamatukogusüsteemi kasutuselevõtu projekti järgmiste sammudega.



Joonis 1. Ühtse üleriigilise raamatukogusüsteemi kontseptsioon