

# Tapaus Relais – jälkipuhetta ja uusia näköaloja

Minttu Hurme & Päivi Järvinen & Petteri Kivimäki

*Relais-kaukopalveluohjelmiston pilotoinnin tarkoituksena oli testata ohjelmiston soveltuvuus suomalaiseen toimintaympäristöön. Noin puolentoista vuoden pilotin jälkeen Linnea2-konsortio päätti yleiskokouksessaan marraskuussa 2011 ohjausryhmän esityksen mukaisesti, että konsortiolle ei hankita keskitetysti Relais-kaukopalveluohjelmistoa. Miten tulimme tähän ja miten tästä eteenpäin?*

## Kaukopalveluohjelmiston hankinta

Kaukopalveluohjelmiston hankintaa on suunniteltu pitkään, vaihtoehtoja on kartoitettu monesti mm. Voyager-kirjastojärjestelmän käyttöönoton yhteydessä.

Linnea2-konsortion työryhmä selvitti v. 2004-2005 kaukopalvelun kehittämistä ja tavoitteita. Silloin päätettiin, että aineistojen yhteiskäyttöä edistetään nopealla, kattavalla ja yksikkökustannuksiltaan edullisella kaukopalvelulla. Työryhmä esitti toimintojen virtaviivaistamista ja asiakastoimisuuteen suuntautumista. Työryhmän mukaan tarvitaan yhteinen kaukopalveluohjelma, joka tukee asiakastoimisuutta ja on standardien mukainen ja joka hoitaa kaukopalveluun liittyvät rutiinit kuten tilausten lähettämisen ja tilaustenhallinnan.

Uusi työryhmä selvitti puolestaan ohjelmistovaihtoehtoja 2005 – 2006 ja EU-tarjouskilpailu käynnistettiin kesäkuussa 2007. Asiassa edettiin lopulta niin, että Linnea2-työryhmän hankintaehdotus esitettiin Linnea2-konsortiolle syyskuussa 2008:

*“Sovelluksen hankintaa varten nimetty työryhmä ehdottaa, että Linnea-kirjastot valitsevat yhteiseksi kaukopalveluohjelmaksi Relais Internationalin Relais Enterprise-sovelluksen ja ulkoistavat sen ylläpidon Relais Internationalille. [...] Toimintatapojen yhtenäistäminen sekä asiakastoimisuus ovat tavoitteina. Tarkoitus on, että asiakas jättää itse tilauk-*

*sen, jolloin henkilökunnan rutiiniluontoiset tehtävät vähenisivät. Myös maksujen hoitamiseen ja laskutukseen ohjelmasta on apua, vaikkakaan kokonaan ei laskutusta voi sovelluksen avulla hoitaa.”*

Ohjelman valinnassa ylläpidon ulkoistaminen lisäsi Relaisin kiinnostavuutta. Ohjelmistotoimittajan tarjoama vaihtoehto ns. *hosted service* tarkoittaa, että palvelimet ja järjestelmän ylläpito ovat kanadalaisen ohjelmistotoimittajan vastuulla. Paikalliskirjastoille ylläpitotehtäväksi jää ainoastaan asentaa henkilökunnan klientit. Windows-klientit piti korvata web-pohjaisella sovelluksella Relaisin myöhemmissä versioissa.

## Ohjelman pilotointi

Pilotti käynnistyi kun sopimus allekirjoitettiin 17.2.2010 ja pilottikirjastoiksi ryhtyivät Aaltoyliopiston kirjaston Otaniemen kampus, Lapin yliopiston kirjasto (sittemmin Lapin korkeakoulukirjasto), Oulun yliopiston kirjasto ja Varastokirjasto. Pilotti organisoitiin niin, että vetäjinä toimi Kansalliskirjasto yhdessä Varastokirjaston kanssa ja Kansalliskirjastolla oli vastuu projektin teknisestä puolesta.

Pilotin aloitustapaaminen pidettiin 16.3.2010 Helsingissä. Ohjausryhmänä toimi Linnea2-konsortion ohjausryhmä, jossa Pentti Vattulainen oli nimetty vastuuhenkilöksi. Kansalliskirjastosta projektissa olivat mukana Minttu Hurme, Päivi Järvinen ja Petteri Kivimäki. Linnea2-konsor-

tion vastuuhenkilötkin vaihtuivat pilotin aikana; aluksi Annu Jauhiainen huolehti sopimusneuvotteluista, sittemmin vastuu siirtyi Nina Hyvöselle ja edelleen Tommi Jauhiaiselle.

Relais veti ensimmäisen kolmepäiväisen koulutusjakson Helsingissä huhtikuussa 2010, ja toinen koulutusjakso järjestettiin Rovaniemellä syyskuussa 2010. Pilotti suunniteltiin alun perin puolen vuoden pituiseksi, mutta testausaikaa jatkettiin kahdesti ja lopullinen, kielteinen päätös Relaisin käyttöön otosta tehtiin marraskuussa 2011.

## **Haun epävakaus ja käyttöliittymän sekakieli haittoina**

Relais-ohjelmiston hankinnan hylkäämiseen johdaneita syitä tarkasteltaessa ei voida nostaa esiin vain yhtä tiettyä asiaa, sillä hankkeen lopputulokseen vaikuttaneita ongelmakohtia on useita. Kriittisimmät ongelmat liittyvät hakutoimintoihin, skannerimoduuliin, web-käyttöliittymän monikielisyyteen, artikkelien tilausprosessiin ja laskutukseen.

*Hakutoimintojen ongelmana* on, että ohjelmiston antamat hakutulokset eivät ole luotettavia, jonka lisäksi hakutulosten yhdistelemisessä on puutteita. Tämän seurauksena muiden Relais-kirjastojen kokoelmissa olevaa aineistoa voi jäädä löytymättä ja hakutuloksia joudutaan tarkistelemaan muista lähteistä. Yksi Relaisin tarjoamista parannuksista nykytilanteeseen piti nimenomaan olla se, että aineiston paikannus tapahtuu vain kertaalleen ohjelman kautta.

*Asiakkaiden käyttöön tarkoitettun web-käyttöliittymän ongelmat* liittyvät puolestaan käyttöliittymän kielen satunnaiseen vaihteluun. Kesken istunnon käyttöliittymän kieli voi satunnaisesti vaihdella suomen ja englannin välillä, minkä lopputuloksena on sekakielinen käyttöliittymä, jossa osa elementeistä on suomeksi ja osa englanniksi. Web-käyttöliittymän ongelmien syytä ei ole saatu selvitettyksi.

## **Tilauksen ja laskutuksen toimintamallit yhteensopimattomia**

Vuoden 2010 aikana ohjelmiston Windows-klientit päivitettiin Unicode-yhteensopiviksi *skannerimoduulia* lukuun ottamatta, jonka päivitetty versio valmistui vasta kesäkuussa 2011. Moduulin toimintaa ei viivästyneen valmistusajankohdan ja sen asentamiseen liittyvien ongelmien vuoksi päästy kuitenkaan kunnolla testaamaan. Testauksessa saatiin todettua moduulin tuottavan skannattua aineistoa vastaavan pdf-dokumentin, mutta dokumentin lähettämisessä eteenpäin esiintyi ongelmia.

*Artikkelien tilausprosessiin ja laskutukseen* liittyvät ongelmat johtuvat pohjimmiltaan siitä, että Relaisin toimintamalli poikkeaa liiaksi suomalaisista kaukopalvelukäytännöistä. Relaisin toteutama malli ja sisäinen rakenne perustuvat siihen, että artikkelikopioiden toimittaminen sekä laskutus ovat asiakkaan ja antolainaan kirjaston välisiä tapahtumia. Tästä johtuen ohjelmiston toiminnan sovittaminen Suomessa käytettyyn malliin, jossa myös asiakkaan kotikirjasto on mukana prosessissa, olisi ollut erittäin hankalaa ja vaatinut ulkoisten apuvälineiden kehittämistä.

Edellä kuvattujen ongelmien lisäksi havaittiin myös koko joukko pienempiä epäkohtia, jotka omalta osaltaan vaikuttavat ohjelmiston käytettävyyteen. Myös ohjelmistoon liittyvän dokumentaation puutteellisuus sekä pilottikirjastoille toimitettujen asennuspakettien keskeneräisyys ja asennukseen liittyvät ongelmat ovat omalta osaltaan vaikuttaneet projektin etenemiseen. Ohjelmistossa on lisäksi useita nykyisten ongelmien vuoksi vielä testaamattomia ominaisuuksia, joiden toiminnasta ei voida sanoa mitään.

## **Käytäntöjen yhteensovittaminen pullonkaulana**

Pilotoinnin tarkoituksena oli testata Relais-ohjelmiston soveltuvuutta suomalaisiin käytäntöihin, mutta tämän sijaan jouduttiin testaamaan ohjelman perustoimintaa ja perustoiminnan virheiden korjaamiseksi toimitettuja uusia ohjelmaversioi-

ta. Hankkeen perusteella voidaan kuitenkin sanoa, että nykyinen kaukopalveluprosessi poikkeaa suuresti Relaisin tarjoamasta mallista, joka tähtää voimakkaasti automaation ja asiakastoimisuuden kasvattamiseen.

Hankkeessa pyrittiin sovittamaan Relais nykyisiin käytäntöihin sen sijaan, että olisi ohjelmiston käyttöönoton yhteydessä uudistettu ja kehitetty myös kaukopalveluprosessia. Toimintaympäristön muuttuessa myös käytäntöjä ja työprosesseja tulisi päivittää. Käytettävä ohjelmisto ei kuitenkaan saa määritellä työprosessia ja käytäntöjä, vaan sen tehtävä on tarjota välineet niiden tehostamiseen ja kehittämiseen.

Suomessa toteutetun Relais-hankkeen keskeisin ero moniin maailmalla Relaisia ongelmitta käytäviin kirjastoihin on se, että Suomessa ohjelmistoa pyrittiin käyttämään nykyaikaisen SaaS (*Software as a Service*) –tyyppisen ohjelmiston tavoin, jolloin ohjelmistosta on vain yksi asennus useiden kirjastojen käyttöön. Relais ei kuitenkaan ole alun perin suunniteltu tällaiseen tarkoitukseen, vaikka sitä hankkeen aikana yritettiinkin kehittää tähän suuntaan.

## Mitä Relaisin jälkeen?

Keskitetyn Relais-hankinnan kaaduttua on kirjastoilla edelleen tarve paremmille kaukopalveluyvälineille. Uuteen kokonaisen kaukopalveluohjelmiston yhteishankintaan ei tällä hetkellä, Kansallista Digitaalista kirjastoa (KDK) ja Uutta kirjastojärjestelmää (UKJ) odottaessa ole mielekästä lähteä. Sen sijaan voidaan edistää olemassa olevien, vähäisin kustannuksin käyttöönotettavien välineiden käyttöä kirjastoissa.

Voyagerin yhteislainaus (*Universal Borrowing, UB*) on varteenotettava vaihtoehto kaukopalvelun asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. UB mahdollistaa kirjaston asiakkaille aineiston varaamisen, lainauksen, noudon ja palauttamisen kaikissa UB:n piiriin kuuluvissa kirjastoissa. Yksinkertaisinta UB:n käyttöönotto on yksittäisen kirjaston ja Varastokirjaston välillä, mutta se soveltuu myös alueelliseen ja valtakunnalliseenkin kirjastoyhteistyöhön.

Virkailijatoimisen pyyntölainauksen apuvälineeksi on saatavilla alun perin Oulun yliopiston kirjaston kaukopalvelun tarpeisiin kehitetty Access-pohjainen avoimen lähdekoodin sovellus *OpenKAKE*, jolla voidaan mm. huolehtia lausten, saapumisilmoitusten ja karhujen lähettämisestä sähköpostitse ja pyyntölainaustoiminnan tilastoinnista.

## Uusia näköaloja

Tässä yhteydessä on paikallaan myös esittää kiitos pilottiin osallistuneille kirjastoille. Vaikka pilotointi ei johtanut ohjelmiston käyttöönottoon, pilotin aikana tehty työ hyödyttää kaukopalvelun kehittämistä Suomessa. Pilotoinnin yhteydessä saatiin entistä selvempi kuva kaukopalvelun prosesseista, ongelmakohtista ja kehittämistarpeista. Mm. kirjastojen kokoelmien avoimuudesta tehtiin selvitys pilotin aikana ja yliopistokirjastojen yhteisiä kaukopalvelusuosituksia muokattiin.

Uusia mahdollisuuksia kaukopalvelulle tarjoaa kansallisen metatietovarannon (nykyinen yliopistokirjastojen yhteisluettelo LINDA) laajentuminen muille sektoreille. LINDA on tälläkin hetkellä merkittävä kaukopalvelun apuväline, esimerkiksi LINDAn laaturyhmän tekemässä otannassa n. 72 % kaukopalvelupaikannuksista tehtiin LINDAsta.

Uuden kirjastojärjestelmän kehittämisessä kaukopalvelua suunnitellaan työryhmässä 2: *Aineiston käyttö, lainaus ja kaukopalvelu*. UKJ-työryhmä ottaa mielellään vastaan ideoita ja kommentteja. 📖

## Lisätietoa

Relais - <http://www.relais-intl.com/relais/home/index.htm>

Relais-wiki - <https://wiki.helsinki.fi/display/Relais/Relais-wiki>

OpenKake - <http://www.kirjasto.oulu.fi/index.php?id=162>

UB-esitys - <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201111045790>

UKJ-valmisteluwiki - <https://wiki.helsinki.fi/display/UKJValmistelu/>

## Tietoa kirjoittajista

*Minttu Hurme, tietojärjestelmäasiantuntija  
Kansalliskirjasto  
Email. [minttu.hurme@helsinki.fi](mailto:minttu.hurme@helsinki.fi)*

*Päivi Järvinen, tietojärjestelmäasiantuntija  
Voyager-kirjastojärjestelmä,  
Kansalliskirjasto  
Email. [paivi.i.jarvinen@helsinki.fi](mailto:paivi.i.jarvinen@helsinki.fi)*

*Petteri Kivimäki, tietojärjestelmäasiantuntija  
Kansalliskirjasto  
Email. [petteri.kivimaki@helsinki.fi](mailto:petteri.kivimaki@helsinki.fi)*