Celia

Bibliotek för alla -projektet

Slutrapport

5.4.2016

|  |  |
| --- | --- |
| Utarbetat av: | Elina Kilpiö |
| Godkänt av: | Projektets styrgrupp Celias ledningsgrupp |
| Distribution: | Celias styrelse |

# Bibliotek för alla -projektet

# Slutrapport 9.12.2015

Innehåll

1. Utredning över projektet  
   Sammandrag av projektets innehåll och mål   
   Hur har målen uppfyllts?  
   Hur har projektet genomförts i praktiken?  
   Hur har projektets resultat och effektivitet utvärderats?  
   Hur har projektet kommunicerats: a. till intressentgrupper och b. till slutkunder?  
   Hur har projektets resultat spridits och utnyttjats?  
   Hur fortsätter man med verksamhetsmodellen som utvecklats inom projektet under de kommande åren?

### Projektets leveranser och arrangerad utbildning

### Ekonomi

|  |
| --- |
| Projektets kontaktperson:  Elina Kilpiö ([elina.kilpio@celia.fi](mailto:elina.kilpio@celia.fi)) tfn +358 40 565 2634 |
| Samarbetsparter som deltagit i projektets genomföring:   * Som pilotbibliotek för projektet fungerade 34 allmänna bibliotek. Efter pilotskedet fr.o.m. våren 2015 har alla bibliotek haft anslutningsmöjlighet. * Regionförvaltningsverkens inspektörer för biblioteksväsendet. * Samarbetsparter också bl.a. Undervisnings- och kulturministeriet, Förbundet för all inlärning, Kultur för alla, Synskadades förbund r.f., Åbo yrkeshögskola, Selkokeskus och Finlands Biblioteksförening. |

## Utredning över projektet

|  |
| --- |
| 1. Sammandrag över projektets innehåll och mål  I projektet utvecklades först en modell för utlåning av talböcker som producerats av Celia genom de allmänna biblioteken. Modellen utvecklades tillsammans med de allmänna biblioteken. Efter utvecklingsskedet genomfördes ibruktagningen av modellen i projektet.  Huvudmålet var i praktiken att nå kunder med läsnedsättning bättre än tidigare med hjälp av allmänna bibliotek och Celias talbokstjänst. Målet är att öka också kunskapen om tillgången till Celias talbokssortiment. Antagandet är att genom att tjänsterna och informationen om dem ligger nära kunden blir också verksamheten mera effektiv.  Under projektet kunde man också behandla nya teman enligt grundmålen och som upplevts viktiga, t.ex.:   * Verksamheten kom att omfatta både högskolebiblioteken och kontakter med läroverk som producerar utbildning inom biblioteksbranschen. Utbildning och handledning arrangerades för dessa. * Att nå nya kunder och kundgrupper lyfte fram under projektet uppgifter om var nya kundgrupper finns och hur man möter dem. En föreläsningsserie arrangerades i ämnet. * Möjligheten att låna Celias talböcker som cd-skivor från det egna biblioteket för de kunder som inte använder webbtjänsterna. Om detta gjordes en utredning och försök med biblioteken.   Projektets kvantitativa mål:   * En ökning av antalet kunder som omfattas av Celias tjänster från 30 000 kunder till 38 000 kunder innan slutet av år 2015 * En ökning i andelen av nätlån så att de täcker 20 % av Celias totalutlåning innan slutet av år 2015 |
| 2. Hur har målen uppfyllts?  Biblioteken har tagit emot den nya modellen med intresse. I början av november hade redan 291 bibliotek tagit ibruk koderna, med hjälp av vilka kunderna registreras som användare av Celias webbtjänster. Antalet bibliotek ökar kontinuerligt med några bibliotek i veckan.  **Kvantitativa mål**:   1. 8 000 kunder mer än år 2013:  - 2014 registrerades 3 968 nya kunder - fram till 19.11.2015 3 918 nya kunder 2. 20 % av Celias totalutlåning nätlån: - nätlånens andel har överstigit 20 % redan i början av år 2015, i oktober var deras andel 30 % av lånen |
| 3. Hur har projektet genomförts i praktiken? Arbetsfördelning och tidtabell  10/2013–12/2013: Planeringsskede   * Kick off -seminarium, utarbetande av projektplan, organisering av styrgrupp och projektgrupp, insamling av pilotbibliotek, förstudie av ibruktagningen av Celias bibliotekssystem i allmänna bibliotek   01/2014-06/2014: Utveckling av pilotinnehåll tillsammans med samarbetsparter   * Utbildning och workshops för bibliotek, planering och producering av pr- och handledningsmaterial som erbjuds åt biblioteken, planering av funktionaliteten av Celias bibliotekssystem tillsammans med systemets leverantör (Axiell)   08/2014-12/2014: Första piloterna i biblioteken   * Ibruktagningen av Celias bibliotekssystem i biblioteken, radiokampanj för kunder, insamling av respons från biblioteken och kunder samt analysering av responsen, Alla läser -seminarium för utbyte av erfarenheter   01/2015-08/2015: Utvidgning av verksamhetsmodell   * Utbildning för nya pilotbibliotek på 18 olika orter, förberedelser för samarbetet i anslutning till bibiliotekens lokala cd-samling, specificering av handledningen för biblioteken   09/2015-12/2015: Utvidgning av verksamhetsmodellen och projektets avslutning   * Informationskampanj, öppning av tjänsten i flera bibliotek, slutseminarium. Utarbetande av fortsatt plan.   Förutom projektets huvuduppgifter genomfördes ett pilotprojekt tillsammans med Åbo yrkeshögskola beträffande samarbetet mellan Celia och läroanstalterna inom biblioteksbranschen. Dessutom startades utarbetandet av en riksomfattande tillgänglighetsrekommendation för allmänna bibliotek.  Projektchefen (1.10.2013–30.7.2015 Rauha Maarno, från 1.8.2015 Elina Kilpiö) ansvarade för den dagliga helhetsledningen.  Celias interna projektgrupp (i sammansättningen Tiia Haapakoski, Johanna Joutti, Elina Kilpiö / Kati Mattsson, Johanna Koskela, Eeva Paunonen / Marja-Liisa Nieminen, Maija Penttinen / Leena Holopainen och Susanna Ylä-Havanka) ansvarade för det praktiska arbetet. På lokalnivå utvecklade pilotbibliotekens personal ett servicekoncept i samarbete med Celia och ansvarade för erbjudandet av tjänsten för kunder med läsnedsättning.  Projektets styrgrupp följde projektets framskridning, tidtabell och resurser. Projektets ägare, Minna von Zansen, direktör för kundrelationer på Celia, fungerade som styrgruppens ordförande.  Styrgruppens medlemmar: Leena Aaltonen (Undervisnings- och kulturministeriet), Satu Ihanamäki (Lapplands regionförvaltningsverk), Marja-Sisko Paloneva (Datero rf), Lea Stenberg (Förbundet för åldrings- och anhörigservice / KÄKÄTE-projektet), Varpu Taarna / Airi Valkama (Förbundet för all inlärning), Jaakko Tiinanen (Esbo stadsbibliotek), Markku Vaittinen (Synskadades biblioteksförening) och Ulla-Maija Vanha-aho (Tammerfors stadsbibliotek). |
| 4. Hur har projektets resultat och effektivitet utvärderats?  Bibliotek för alla-projektets effektivitet bedöms utgående från följande siffror:     1. Antalet kunder som allmänna bibliotek lagt till i Celias bibliotekssystem:  * I januari-augusti 2015 nya kunder cirka 350/mån, av vilka 50/mån registrerades på biblioteken * I september-november 2015 nya kunder cirka 400/mån, av vilka 200/mån registrerades på biblioteken  1. Antalet allmänna bibliotek som är samfundskunder hos Celia:  * I slutet av 2013 pilotbibliotek 34 * I slutet av 2015 bibliotek 300  1. Antalet utlåningar för dem som registrerat sig via allmänna bibliotek:  * 2 253 utlåningar på våren under 2 månader (18.5-18.7.2015, ungefärligt resultat) * 8 325 utlåningar på hösten under 2 månader (18.9-18.11.2015)  1. Kartstatistik, dvs. kunder som Celia nått per område:  * år 2013 har man nått 7,5 % * år 2015 har man nått 9,2 %  1. Uppföljning av åtgången av printmaterial ämnat för biblioteken, uppgifter från november 2015:   Seniorbroschyrer 6 540 st.  Dyslexi-broschyren 3 574 st.  Infograf för bibliotek 3 379 st.  Kampanjbroschyrer 26 592 st.  Affischer 1 000 st.   1. Inbördes förhållande mellan nedladdningar och strömmande läsning för de kunder som lagts till av allmänna bibliotek:  * strömmande läsning 56 %, nedladdning 44 % på våren under 2 månader (18.5-18.7.2015, ungefärligt resultat) * strömmande läsning 67 %, nedladdning 33 % på hösten under 2 månader (18.9-18.11.2015) |
| 5. Hur har projektet kommunicerats till intressentgrupper och slutkunder?  **Kommunikation via Celia**  Kommunikationen till intressentgrupper och samarbetsparter har genomförts via följande kanaler: nyhetsbrev, arbetsbloggen kirjastokaikille.fi, Facebook-diskussionsgruppen, celia.fi -videor, biblioteksbranschens evenemang och seminarier, Bibliotekskanalen, biblioteken.fi osv. Dessutom har verksamhetsmodellen som utvecklats inom projektet presenterats på mässor och evenemang, t.ex. Educa-mässan 2014, Biblioteksdagarna 2015, Hjälpmedelsmässan 2015.  För slutkunderna har kontinuerlig kommunikation skett i följande kanaler: celia.fi-webbsidor och [www.kirjastokaikille.fi](http://www.kirjastokaikille.fi), printreklam som levererats till biblioteken. Dessutom har man haft två separata kampanjer för slutkunder: en radiokampanj på pilotbibliotekens område i oktober 2014 samt en kommunikationskampanj på webben och i biblioteken på hösten 2015.  **Kommunikation på biblioteken**  Biblioteken har självständigt arrangerat evenemang, handledning och andra utbildningar i samband med projektet. I december 2015 frågade man 34 bibliotek som deltagit i projektet från början hur många och för vilka grupper de arrangerat evenemang under åren 2014-2015, talen är medeltal för de som svarat:  Varje bibliotek arrangerade i genomsnitt 9 st evenemang och presentationstillfällen för kundkretsen, antalet deltagare var 182 personer.  Varje bibliotek arrangerade i genomsnitt 9,75 st. evenemang och rådgivningstillfällen för samarbetsparter (t.ex. anstalter, skolor), antalet deltagare var 82,5 personer.  Varje bibliotek arrangerade i genomsnitt 4,45 st. utbildningstillfällen för personalen med 45,6 deltagare.  **Kommunikation i media**  Antalet träffar i mediuppföljningen, både för elektronisk och printmaterial:   * år 2014 hela året 94 st. * år 2015 fram till november 131 st. |
| 6. Hur har projektets resultat spridits och utnyttjats?  Verksamhetsmodellen som utvecklats inom projektet har med början från våren 2015 utvidgats till flera nya allmänna bibliotek runtom i Finland. I november 2015 har cirka 300 bibliotek tagit i bruk verksamhetsmodellen; antalet ökar fortfarande med några nya bibliotek per vecka.  Verksamhetsmodellen har tagits i bruk också i samarbetet mellan Celia och högskolebiblioteken. I november 2015 användes modellen av 26 campusbibliotek.  Förutom förverkligade nyckelresultatmål fick man också andra nyttor. Samarbetet med biblioteken och andra samarbetsparter har ökat. Också biblioteken har bildat flera nätverk sinsemellan och med sina intressentgrupper. Biblioteken har gjort besök hos varandra för att bekanta sig med bibliotek som redan använder sig av Celias material och deras modeller, träffat kunder från olika specialgrupper och skapat principerna tillsammans med dem osv. |
| 7. Hur fortsätter man med verksamhetsmodellen som utvecklats inom projektet under de kommande åren?  Målet för år 2019 beträffande användningen av tjänsterna:  Tjänsterna omfattar cirka 50 000 personer, av vilka   * största delen av de personer som använder Celias tjänster använder sitt eget när- eller högskolebibliotek * Samfund som använder Celia och personer som använder taktilt material * cirka 4 000 – 5 000 nya personer kommer att omfattas av tjänsterna årligen * fyra av fem är nöjda med tjänsten * För att utveckla bibliotekspersonalens kunnande, erbjuder Celia utbildning för specialister inom biblioteksbranschen, utbildningspaket för läroverk inom branschen samt sprider kunskap om ordnandet av tillgängliga bibliotekstjänster. * Celia stöder bibliotekens lokala ubildning bl.a. genom material samt genom att delta i mera omfattande utbildningar som utbildare. * Utbildningssamarbetet som startats i Bibliotek för alla-projektet utvidgas till biblioteksbranschens studieprogram på Åbo och Seinäjoki yrkeshögskola och Uleåborg yrkeshögskolor. * Celias kommunikationsstrategi uppdateras för att svara mot den nya verksamhetsmodellen, dess centrala innehåll är kom * Genom att rådfråga biblioteken skapas modeller för god praxis. Modellerna delas via Cleia t.ex. i Pointti-tidningen, som bloggtexter osv. * Celias material ingår i allmänna bibliotekens biblioteksstatistik från början av år 2016 (uppgifterna för år 2015) beroende på hurdant Celias material i cd-format biblioteken har förmedlat. * Kundnöjdhetsmätningar, för år 2016 planeras en kvalitativ mätning. * Förutom kundnöjdhetsmätningarna frågar man biblioteken hur kunderna som registrerats av dem har upplevt tjänsten som biblioteket producerat. |

## Projektets leveranser och arrangerad utbildning

|  |  |
| --- | --- |
| Leverans | Mer information |
| Förnyelse av verksamhetsmodell  - utvecklingen av bibliotekens användargränssnitt  - registreringspraxis utan expertutlåtande på en läsnedsättning  - utredning av cd-distributionen  - deltagande i förberedelsen av den nya bibliotekslagen  Instruktions- och broschyrmaterial   * Celia-samarbetets handbok för biblioteken och högskolebiblioteken * Instruktion för behandling av kunduppgifter på biblioteket och verksamhetsmodell för ibruktagningen av talbokstjänsten * Broschyrer för utdelning av biblioteken: A4-flyers, A3-affischer och infograf * Kampanjbroschyrer för bibliotek och samarbetsparter: flyers och A2-affischer   Elektronisk kommunikation   * månatligt nyhetsbrev till alla bibliotek * nyhetsbrev till samarbetsparter x 2 * bibliotekens FB-grupp   Övriga   * Celia-pris | Förnyelserna och utredningarna har utförts i samarbete med biblioteken och övriga samarbetsparter (t.ex. Rådet för de allmänna biblioteken, BTJ, Booky; Undervisnings- och kulturministeriet).  Alla instruktioner är tillgängliga på finska och svenska.  Kampanjmaterialet fanns endast på finska. |
| Webbplats  www.kirjastokaikille.fi  Förnyelsen av www.celia.fi-webbplatsen för att motsvara den nya verksamhetsmodellen |  |
| Utbildning | Se bilaga 1. |

## Ekonomi

|  |
| --- |
| Celia-bibliotekets egen finansiering 208 951,47 |
| Finansiering beviljad av Undervisnings- och kulturministeriet 65 800,00 |
| Totala utgifter sammanlagt 274 751,47 |
| Förverkligade totala utgifter specificerade  Personalutgifter 179 113,00  Kommunikation 34 999,80  Reseutgifter 22 509,69  Mötesutgifter 972,00  IT-utgifter 25 471,22  Övriga utgifter, t.ex. seminarier11 685,76 |