

Kilpailua kirjaston hankinnoista

7.12.2012 Tekijä Jyväskylän yliopiston kirjasto



Lüneburg. KUVA: Annika Puruskainen-Jalkanen

Lokakuussa 2012 kokoontui joukko eurooppalaisissa kirjastoissa työskenteleviä ihmisiä Saksaan historialliseen Lüneburgin kaupunkiin kirjavälittäjä Delbancon 125-vuotisjuhlaseminaariin. Kutsuttuja oli kaikista Delbancon asiakaskirjastoista, ja vieraiden joukossa oli 10 suomalaisia kuudesta eri kirjastosta sekä Valtion yhteishankintayksikkö Hansel Oy:stä. Meillä oli aivan erityinen intressi tutustua käytännössä Delbancon toimintaan, sillä keväästä 2010 lähtien Delbanco on ollut toinen kansallisesti kilpailutetuista kirjavälittäjistämme.

Hintavertailuja, alennusprosentteja, toimitusnopeuksia...

Ennen Hanselin hoitamaa kilpailutusta kirjastossa hankittiin aineisto tilanteen mukaan halutulta välittäjiltä. Mahdollisten välittäjien välillä tehtiin hintavertailuja, sovittiin alennusprosentteja ja vertailtiin toimitusnopeuksia. Kaikkien näiden tekijöiden perusteella valittiin kulloiseenkin tilanteeseen parhaiten sopiva vaihtoehto.

Kilpailutuksen hyödyt

Käytännössä hankintarutiinien takia pitäydyttiin noin neljässä toimittajassa. Hanselin kilpailutuksen ja sen pohjalta tehdyn sopimuksen perusteella ulkomaisen, lähinnä anglo-amerikkalaisen,

kirjallisuuden välittäjäksemme tuli saksalainen Delbanco ja saksalaisen (!), kotimaisen ja pohjoismaisen kirjallisuuden välittäjäksi suomalainen Booky.

Kilpailutettujen välittäjien käyttäminen vapauttaa aikaa aineistovalinnalle.

Kilpailutuksen hyödyt kirjaston kannalta näkyvät parhaimmillaan suoraan arjen hankintatyössä. Kilpailutetun välittäjän käyttö nopeuttaa ja tehostaa hankintaprosessia. Pelkästään hankintahintoja tarkastelemalla voisi vaikuttaa hölmöläisten hommalta ostaa aineisto aina yhdeltä ja samalta toimittajalta, kun toiselta saattaisi saman aineiston saada halvemmalla.

Eri toimittajien hintojen vertailuun menee kuitenkin huomattavasti työaikaa, ja kirjan hinnassa säästetty raha on nopeasti siinä jo menetetty. Kilpailutettujen välittäjien käyttäminen suoraviivaistaa (tosin myös tylsistyttää) hankintaprosessiamme, vapauttaen aikaa esimerkiksi aineistonvalinnalle ja e-kirjahankintaprosessien kehittämiselle.

Tasokas välittäjäpalvelu – sujuva hankintaprosessi

Viimeisimmän kirjavälittäjäkilpailutuksen käytäntöön tuominen vuonna 2010 ei sujunut ongelmitta. Sopimuksen saaneella Delbancolla oli alussa ongelmia sovitun palvelun tason saavuttamisessa: toimitusajat venyivät ja laskutuksen kanssa oli ongelmia. Myös tilaustietokannan kanssa takkuiltiin. Kaikki nämä ovat aivan olennaisia sujuvan hankintaprosessin varmistamisessa.

Asiakkaan tarpeet

Kun pienen firman liiketoiminnan volyyymi yhtäkkiä kasvoi voimakkaasti, käytännön toimintoja ja prosesseja jouduttiin nopealla tahdilla uudistamaan. Firman henkilökuntaa lisättiin ja esimerkiksi tilaustietokantaa kehitettiin asiakkaiden tarpeiden mukaan: hakuominaisuuksia kehitettiin ja hintatietojen oikeellisuuteen kiinnitettiin huomiota. Reklamaatioiden ja erityisesti aktiivisen ja tiiviin yhteistyön ansiosta tilanne parantui.



Yksi kilpailutuksen etu huomattiin jo, kun sovittu palvelun taso ei alkuun toteutunutkaan.

Suomalaisten kirjastojen reklamaatiot menivät Delbancon tietoon keskitetysti myös Hanselin kautta. Nyt juhlaseminaarin ja tutustumisen yhteydessä kuulin, että Hanselin ja Delbancon yhteistyö on tosiaan ollut hyvin tiivistä, ja Hansel on seurannut tiiviisti tilanteen kehittymistä ja sopimuksen pitävyyttä. Myös Hansel nousi meidän näkökulmastamme tässä tilanteen tasalle melko monimutkaisen ja turhauttavan kilpailutusprosessin jälkeen.

Kirjastojen kehitysehdotuksiin on vastattu.

Myös suora yhteistyömme Delbancon kanssa on ollut aktiivista ja antoisaa, mistä on osoituksena hyvin avoin ja suoraviivainenkin keskustelu, jota Lüneburgin vierailulla kirjaston hankintaprosesseihin liittyen käytiin. Delbancon väki on jo aiemmin jalkautunut Suomenkin kirjastoihin kuuntelemaan ja kyselemään kokemuksia ja tarpeita. Kirjastojen kehitysehdotuksiin on vastattu: pienemmät asiat on hoidettu heti, isompia kehitelty edelleen (esimerkkinä oman tilaustietokannan jatkuva kehittäminen).

Räätälöityä palvelua

Välittäjän toimipisteeseen tutustuessamme näimme, miten räätälöityä palvelua yritys asiakkailleen tarjoaa. Delbancon varaston puolella työntekijöillä oli kolmen paperiliuskan verran ohjeita siitä, missä muodossa eri kirjastot haluavat palveluja: ketkä haluavat e-kuitit, ketkä paperiset, ketkä osan e:nä, osan paperina. Toisen palvelulaitoksenkin edustajana teki jo mieli sanoa, että joskus voisi ihan rauhassa vaikka oikoa mutkia.

Toimintaa tehostetaan asiakkaiden toiveita kuulemalla.

Asiakkaiden toiveita kuullaan ja niihin pyritään vastaamaan.

Kaiken kaikkiaan vierailulla nähtyä Delbancon toimintaa tuntui leimaavan saksalainen täsmällisyys ja halu hoitaa oma tonttinsa mahdollisimman hyvin. Välittäjä on voittanut vastaavia kilpailutuksia muissakin maissa ja kasvattanut toimintaansa niiden mukaan. Asiakkaiden toiveita kuullaan ja niihin pyritään vastaamaan, toimintaa tehostetaan.

Kilpailutusten perusteella tehdään kuitenkin Suomessa sopimukset vain neljäksi vuodeksi. Mitä jos kasvava firma häviääkin seuraavan kilpailutuksen? Mitä tapahtuu volyymin kasvettua palkatulle henkilökunnalle, miten toimintoja saadaan taas vastaamaan mahdollista pienentyvää liiketoimintaa?

Painetun kirjan kohtalo ja muita haasteita

Toki painettujen kirjojen välittäjällä on tulevaisuutta ajatellen edessään myös muita haasteita: mikä on painetun kirjan kohtalo, miten pitkäksi aikaa liiketoimintaa sen saralla riittää? Delbancosta voi hyvillä mielin sanoa sen olevan tiedostava ja nopeasti muutoksiin reagoiva firma. Ilmapiiri juhlavierailun yhteydessä oli avoin ja keskusteleva, ja vaikeitakin aiheita uskallettiin ottaa esiin.

Silti kansalliset kilpailutukset ovat pienen firman kannalta mullistava juttu. Jos meidän hankintaprosessiimme tulee välittäjävaihdoksen myötä joku erilainen mutka, niin yritys prosessin toisessa päässä on varmasti paljon suurempien, joskus jopa mullistavien muutosten edessä.

Lehtien kilpailutus on monimutkaisempaa kuin kirjanvälittäjän.

Delbanco ja Booky tulivat meidän välittäjiksemme kirjahankeintaan. Myös kirjaston kausijulkaisuvälittäjä on kilpailutettu, ja vuodesta 2011 kaikki lehtitilauksemme ovat kulkeneet Ebscon kautta. Kausijulkaisujen kilpailutukseen liittyy omat kommervenkkinsä, ja se on monella tapaa monimutkaisempi kuin kirjavälittäjän kilpailutus.

Kausijulkaisujen hankinnassa olennaista on jatkumo: tilausten, e-lehtien yhteyksien, laskujen jatkumo ja historiatieto on aivan olennaista kirjaston hyvän palvelun ylläpitämiseksi. Välittäjän vaihtuminen aiheuttaa paljon näiden tietojen siirtotyötä. Vaikka osa on täysin automatisoitu, tarvitaan mahdollisimman rauhallisen ylimenovaiheen takaamiseksi silti tarkkuutta, seuranta ja työaikaa. Seuraava kausijulkaisujen välittäjän kilpailutus tehdään Suomessa kahden vuoden päästä.

Ulla Pesola ja Annika Puruskainen-Jalkanen