



Yleisten kirjastojen kaukopalveluselvitys 2013

Kaukopalvelu on
kirjastotyötä
kirjastossa

Kaukopalvelu
tuottaa iloa
asiakkaille

Ari Kotonen

Erkki Lounasvuori

Pirkko Sarkimaa

Sisällysluettelo

Saatteeksi

Tiivistelmä

Toteutus

Kaukopalvelu ja asiakas

Kaukopalvelu työnä ja työprosessina

Kaukopalvelun tulevaisuus yleisissä kirjastoissa

Tilastot

Omin sanoin

Toimenpide- ja suositusehdotuksia

Saatteeksi

Opetus- ja kulttuuriministeriön toimeksiantona Keskuskirjasto ja Varastokirjasto saivat tehtäväkseen selvittää yleisten kirjastojen kaukopalvelun nykytilaa. Vastaava selvitys on tehty viimeksi 1990-luvun alussa.

Selvitystyö käynnistyi talvella 2012 haastatteluilla ja jatkui toukokuussa yleisille kirjastoille suunnatulla verkkokyselyllä. Kaukopalveluselvityksen kirjoitustyö alkoi alkuvuodesta 2013.

Kaukopalveluselvityksen rakenne perustuu verkkokyselyn aihekokonaisuuksiin:

- perustietoja kirjastostasi
- kaukopalvelu ja asiakas
- kaukopalvelu työnä ja työprosessina
- kaukopalvelun tulevaisuus yleisissä kirjastoissa
- tilastot
- omin sanoin

Tekijät toivovat, että selvityksen avulla saavutetaan konkreettisia tuloksia:

- selkeitä ohjeita, määritelmiä ja suosituksia, joihin kaikki kirjastot yhteisesti sitoutuvat sekä toimivia työvälineitä.

Kaukopalveluselvityksen perustekstin rinnalla kulkee erilaisia ”tekstiheittoja”. Niiden tarkoitus on korostaa tärkeitä asioita perustekstistä, mutta samalla tuoda myös piristystä lukuhetkeen.

Edeltävä selvitys:

”Toimiiko kirjastoverkko? Yleisten kirjastojen verkon selvitys”

(Opetusministeriön työryhmien muistioita 1990:51)

Tiivistelmä

Kiteytys kirjastohaastattelusta Rovaniemellä:

Kaukopalvelu on kirjastotyötä, mikä tuottaa paljon iloa asiakkaille ja virkailijoille!

Virkailijat kohtaavat päivittäin kirjastossa tyytyväisiä asiakkaita, kun he kuulevat mahdollisuudesta saada haluamansa aineisto kaukopalvelun avulla.

Kaukopalvelu on kuulunut kirjastojen peruspalveluihin alusta alkaen, mutta sen markkinoinnissa on vielä haasteita, sillä edelleenkin monet asiakkaat kuulevat siitä ensi kertaa kysyessään aineistoa, mitä ei löydy oman kirjaston kokoelmista. Verkkokyselyn vastaukset kertoivat, että kirjastot kokevat markkinoinnin tärkeäksi ja sitä tehdään eniten kirjaston verkkosivuilla, asiakaspalvelutilanteissa ja esitteiden avulla. Kyselyyn vastanneista kirjastoista vain 10 % ilmoitti, etteivät markkinoi kaukopalvelua mitenkään.

Kaukopalvelu on kirjastotyötä kirjastossa.

Kaukopalvelu tarvitsee markkinointia.

	Koko maa 1999	Koko maa 2012
Saadut kaukolainat	211 855	185 271
Annetut kaukolainat	202 769	176 655

Koko maan tasolla vuosina 1999 – 2012 annettujen ja saatujen kaukolainojen määrät ovat laskeneet hieman yli 10 %. Tilastoluvut ovat hieman ongelmallisia tulkita, koska ohjeista huolimatta kirjastot eivät tilastoi annettuja ja saatuja kaukolainoja samalla tavalla. Sekaannuksen aiheuttavat kirjastokimppojen sisäiset lainat, jotka ohjeiden mukaan eivät ole kaukolainoja. Ennen kuin tämä ohje tarkentui, kaukolainojen kokonaismäärä oli moninkertainen koko maan tasolla.

Kaukopalvelua tarvitaan tulevaisuudessa.

Minne yleisten kirjastojen kaukopalvelu on menossa, mikä on sen tulevaisuus? Verkkokyselyssä siihen saatiin monenlaisia vastauksia. Yhtä mieltä oltiin, että kaukopalvelua tarvitaan jatkossakin. Internet ja muut uudet kanavat tuovat kirjastojen kaukopalvelulle uusia haasteita, sillä monesti asiakas törmää netissä tai muissa medioissa aiheeseen, jonka paras ja ainoa syventävä tietolähde on kirjastosta saatava kirja tai muu aineisto.

Melinda ja Finna!
Uusia työvälineitä
kaukopalveluun.

Tiedonhakuja ja paikantamista helpottavat Suomeen parhaillaan rakentumassa olevat kaikkien kirjastosektoreitten yhteinen yhteisluettelo Melinda ja kansallinen, muistiorganisaatioiden yhteinen hakuliittymä Finna. Yleiset kirjastot ovat omilla kokoelmillaan mukana kummankin rakentamisessa ja kehittämisessä.

Frank etsii ja
paikantaa kaikista
kirjastoista.

Kaukopalvelu on nykyään entistä enemmän ns. täsmähakua, missä asiakkaan tarvitsemaa aineistoa etsitään ja paikannetaan vaikka "kivien ja kantojen takaa". Verkkokyselyssä tärkeimmäksi paikantamisvälineeksi osoittautui Frank, joka hakee samanaikaisesti useista eri tietokannoista kattaen kaikkien yleisten kirjastojen, yliopistokirjastojen ja ammattikorkeakoulukirjastojen kokoelmat sekä osan erikoiskirjastojen kokoelmista. Frank on tällä hetkellä yleisille kirjastoille tärkeä työväline, mutta sen merkitys tulee vähenemään kun Melindaan ja Finnaan osallistuvien kirjastojen määrä kasvaa.

Varastokirjasto -
kaikkien kirjastojen
yhteinen kaveri!

Kaukopalveluaineiston toimittajana Varastokirjasto sai niin verkkokyselyssä kuin haastattelussa erinomaisen arvosanan. Varastokirjasto on nopein, edullisin ja käytetyin kaukolainan hankkimispaikka yleisille kirjastoille. Vastaavasti yleiset kirjastot on Varastokirjastolle tärkeä kumppani. Kaikista kirjastosektoreista yleiset kirjastot kaukolainaaavat eniten sen kirjakokoelmista. Yliopistokirjastot tilaavat puolestaan eniten artikkelikopioita.

Eroon manuaalisesta
kortistosta ja tilalle
integroitu
kaukopalvelusovellus.

Kaukopalvelussa kirjastojen kokoelmat ovat koko ajan hienoisessa, asiakkaiden toiveiden määrittämässä liikkeessä. Kaukolainoja saapuu kirjastoihin useista eri kirjastoista ja niitä lähetetään useisiin eri kirjastoihin. Kaukopalvelutyötä kirjastoissa haittaa, kun se ei toimi saumattomasti yhteen oman kirjastojärjestelmän kanssa. Kirjastot ovat rakentaneet mitä moninaisimpia systeemejä hallitakseen lähteviä ja tulevia kaukolainojaan. Kaukolainojen tulisi näkyä samoin kuin muutkin lainat asiakkaan lainaajatiedoissa. Verkkokyselyssä korostui, että tarvitaan yhteinen, kaikkien kirjastojärjestelmien kanssa toimiva ja keskustelevala kaukolainasovellus.

Asiakkaalle annettava
mahdollisuus tilata
kaukolaina suoraan
haluamastaan
kirjastosta.

Kaukopalvelulaina kulkee asiakkaalle välittävän kirjaston kautta, mistä se lainataan asiakkaalle ja mistä se asiakkaan palautuksen jälkeen lähetetään takaisin omistajakirjastoon. Nykysysteemi toimii, mutta saattaa näyttää asiakkaalle netin lukuisten verkkokauppojen rinnalla hieman kömpelöltä. Monet kirjastot ilmaisivat verkkokyselyssä, että asialle voisi tehdä jotain eli asiakkaalle pitäisi tarjota mahdollisuus tilata kaukolaina suoraan siitä kirjastosta, mistä hän haluamansa aineiston on löytänyt. Ennen kuin tähän voidaan siirtyä, pitää ratkaista, miten tunnistetaan asiakas ja miten varmistetaan aineiston palautuminen.

Kaukopalveluselvityksen toteutus: Verkkokysely ja haastattelut

Kaikille yleisille kirjastoille suunnattu verkkokysely kaukopalvelutoiminnasta toteutettiin toukokuussa 2012. Kyselystä tiedotettiin etukäteen ja verkkokyselyyn nettiosoite lähetettiin 336 kirjastoon.

Kysymyksiä oli kaikkiaan 36 ja ne jakautuivat 6 ryhmään:

- perustietoja kirjastostasi (5)
- kaukopalvelu ja asiakas (6)
- kaukopalvelu työnä ja työprosessina (11)
- kaukopalvelun tulevaisuus yleisissä kirjastoissa (9)
- tilastot (4)
- omin sanoin (1)

Kyselyn analysoinnissa käytettiin 153 kirjaston vastauksia. Kaikkiaan vastauksia tuli hieman enemmän, mutta osa niistä oli syystä tai toisesta niin puutteellisia, että ne jouduttiin jättämään pois. Osa ongelmista johtui verkkokyselyohjelman yhteysongelmista.

Paikan päällä haastateltiin 8 kirjastoa:

ennen verkkokyselyä:
Kotka, Lappeenranta, Mikkeli, Lieksa, Oulu ja Vaasa

verkkokyselyn jälkeen:
Seinäjoki ja Rovaniemi

Kirjastojen ei tarvinnut ennalta valmistautua haastatteluihin, vaan ne toteutettiin keskustellen kaikesta, mikä liittyi kaukopalveluun. Haastattelut toimivat pohjana myöhemmälle verkkokyselylle. Kahdessa viimeisessä haastattelussa käytiin läpi suullisesti, mitä kirjastot olivat vastanneet verkkokyselyyn ja tarkennettiin mahdollisia kyselyn jälkeisiä muutoksia.

Verkkokysely lähetettiin kaikkiin yleisiin kirjastoihin.

153 kirjaston vastaukset mukana kyselyn analysoinnissa

Haastatteluja tehtiin 8 kirjastossa ennen ja jälkeen verkkokyselyn.

Kaukopalvelu ja asiakas

Miten asiakas toimii halutessaan kaukolainan?

Tulemalla kirjastoon kaukopalvelupyynnö onnistuu aina ja tätä vaihtoehtoa asiakkaat käyttävät eniten.

Jos asiakas soittaa kirjastoon, niin tilanteesta riippuen hän saa joko hoidettua kaukolainapyyntönsä loppuun asti tai häntä pyydetään täyttämään kaukolainapyyntölomake netissä tai tulemaan kirjastoon.

Nettilomakkeen kautta tehdyt kaukolainapyyntö kasvavat koko ajan. Verkkokyselyyn osallistuneista kirjastoista 60 %:lla oli tarjolla nettilomake kaukopalvelutilausta varten.

Sähköposti on edelleen käytetty tapa, vaikka tarjolla olisi myös nettilomake.

Kaukolainapyyntönsä voi tehdä:

tulemalla kirjastoon
soittamalla
nettilomakkeella
sähköpostilla

Miten asiakkaalle ilmoitetaan saapuneesta kaukolainasta?

Suosituin tapa ilmoittaa asiakkaalle saapuneesta kaukolainasta on sähköposti. Vain alle 10 % verkkokyselyyn vastanneista kirjastoista ilmoitti, ettei käytä sähköpostia tähän tarkoitukseen.

Puhelinilmoitusta käytetään tarvittaessa.

Tekstiviesti saapuneesta kaukolainasta on yleistymässä. Se on käytössä 78,4 %:lla vastanneista kirjastoista, rinnan tai vaihtoehtona sähköpostiviestille.

Postin kautta lähetettävät ilmoitukset saapuneesta kaukopalveluaineistosta asiakkaalle ovat vähentyneet. Verkkokyselyyn vastanneista 28,1 % pitivät sitä edelleen merkityksellisenä. Posti on tietysti tärkeä vaihtoehto kaikille kirjastoille, jos asiakasta ei saa muulla tavoin kiinni.

Asiakas saa tiedon saapuneesta kaukolainasta:

sähköpostilla
soittamalla
tekstiviestillä
postin kautta

Kuinka paljon on kaukolainan perusmaksu asiakkaalle?

Kaukolainaan liittyvät maksut vaihtelevat kirjastoittain. Haastatteluissa ja verkkokyselyssä kävi ilmi, että monet kirjastot toivovat kaukopalvelun olevan asiakkaalle ilmaista, mutta vielä useimmat kirjastot kannattivat kaukolainamaksuja, jotta vältyttäisiin mm. turhilta tilauksilta.

Kirjastojen lähes yksimielinen toivomus on, että kaukopalvelumaksut olisivat samansuuruiset kaikissa yleisissä kirjastoissa.

Kysymykseen vastasi 153 kirjastoa ja kaukopalvelumaksut jakaantuivat seuraavasti:

Ilmainen	10 kirjastossa
1 euro	14 kirjastossa
2 euroa	34 kirjastossa
3 euroa	25 kirjastossa
4 euroa	25 kirjastossa
5 euroa	28 kirjastossa
vaihteleva	29 kirjastossa

29 kirjastoa ilmoitti perusmaksun vaihtelevan, ollen esimerkiksi opiskelijoille halvempi kuin muille.

Suositus!

Jos maksuttomuuteen ei päästä, niin kaukopalvelun tulee olla samanhintaista kaikissa yleisissä kirjastoissa.

Jos lähettävä kirjasto perii kaukopalveluaineiston toimittamisesta maksun, niin maksaako asiakas sen + perusmaksun?

Valtion maksuperustelain voimaantulon (1993, laki 150/92) jälkeen yliopistokirjastot joutuivat ottamaan toimitusmaksut käyttöön. Tämä on aiheuttanut huomattavia lisäkustannuksia yleisille kirjastoille.

Kirjastohaastatteluissa kävi ilmi, että usein asiakas jopa peruu kaukolainapyyntönsä kuullessaan siitä perittävän maksun suuruuden. Joissakin tapauksissa aineiston hankkiminen ostamalla saattaa olla edullisempaa kuin kaukolainamalla.

Verkkokyselyyn vastanneista kirjastoista puolet ei perinyt asiakkaalta joko mitään tai pelkän perusmaksun, vaikka kirjastot joutuvatkin maksamaan täydet toimituskulut yliopistoista saapuneesta kaukolaina-aineistosta.

Tilanne on samankaltainen, jos aineisto tilataan ulkomailta Keskuskirjaston kautta. Ulkomaisten kaukolainojen hinnat tätä kautta nousevat korkeimmillaan jopa 30 euroon.

Yliopistokirjastoista tai ulkomailta tilattavien kaukolainojen hinta on kallis.

Minkälaista aineistoa asiakkaat haluavat kaukolainata?

Kirjastot saivat annetuista vaihtoehdoista merkitä useamman vaihtoehdon.



Kirjat	85 %
Musiikkiaineistot	63 %
Artikkelikopiot	52 %
Elokuvat	40 %
Opinnäytteet	33 %
Mikrofilmit	23 %
Kielikurssit	11 %

Tulokset eivät yllättäneet. Kaukolainoissa kirjan asema on vankka. Musiikkiaineistot tulevat hyvänä kakkosena ennen artikkelikopioita.

Tulokset olisivat olleet kertovampia, jos olisi kysytty, miten esim. kirjat tai musiikkiaineistopyynnot jakautuivat aiheittain. Tämä ei ollut kuitenkaan mahdollista, sillä useat kirjastot eivät tilastoi asiakkaiden haluamia kaukolainapyyntöjä tällä tarkkuudella.

Elokvien suosio kaukolainauksessa hämmästyttää, varsinkin jos sitä peilaa elokuvien runsaaseen tarjontaan television, netin ja videovuokraamojen kautta.

Kaukopalvelu työnä ja työprosessina

KirjastoWikissä on Suomen tieteellisen kirjastoseuran ylläpitämä ”Kaukopalvelun käsikirja”. Tarvitsetko sitä työssäsi?

Yleisissä kirjastoissa Kaukopalvelun käsikirjan olemassaolo tiedetään, mutta arjen työssä sitä ei kovinkaan moni tarvitse. Monimutkaisissa kaukopalvelupyynnöissä käsikirja on hyödyllisin.

Verkkokyselyssä tähän vastasi 138 kirjastoa ja niistä Kaukopalvelun käsikirjaa tarvitsi työssään

1,4 %	usein
35,5 %	silloin tällöin
63,1 %	ei koskaan

Kaukopalvelun käsikirja löytyy KirjastoWikistä.

Arvioi, kuinka paljon viikkotyöaika kirjastosi käyttää annettujen ja saatujen kaukolainojen hoitamiseen. Käytä yksikkönä tuntia/viikko.

Käytetty viikkotyöaika perustuu kirjastojen antamaan omaan arvioon. Arviota hankaloittaa se, että ainakin pienemmissä kirjastoissa jokainen, joka tekee kaukopalvelutyötä, tekee myös jotain muuta kirjastotyötä.

isoimmissa kirjastoissa, lähinnä maakuntakirjastoissa, kaukopalveluun käytetty kokonaistyöaika viikossa on 20 - 60 tuntia.

pienimmissä kirjastoissa kaukopalveluun menee 0 - 1 tuntia viikossa.

keskimäärin kaukopalveluun käytetään 5 – 10 tuntia viikossa.

Mielenkiintoinen ja hyödyllinen tieto olisi, kuinka monta henkilötyövuotta vuositasolla yleisissä kirjastoissa käytetään kaukopalveluun? Tämän verkkokyselyn pohjalta ei voi tehdä kuin varauksella summittaisen arvion: n. 25 - 30 henkilötyövuotta.

Onko kirjastossasi rajoituksia liittyen annettaviin kaukolainoihin?

Haastattelussa kaikki kirjastot kertoivat, että erilainen maksupolitiikka ja lainausrajoitukset haittaavat kaukopalvelua. Asiakkaille on vaikea selittää näitä erilaisia käytäntöjä. Kirjastot toivovat kaikkien toimivan samalla tapaa.

Ei rajoituksia

18,2 % kirjastoista ilmoitti verkkokyselyssä, ettei heillä ole kaukopalveluun liittyviä rajoituksia.

Rajoituksia

26 % kirjastoista ei kaukolainaa pikalainoiksi merkittyjä aineistoja

25 % kirjastoista antaa kotiseutukokoelmastaan aineistoa toiseen kirjastoon vain lukusalikäyttöön

24 % kirjastoista ei kaukolainaa ollenkaan kotiseutukokoelmastaan

11 % kirjastoista ei kaukolainaa uutuuksineitoansa

6 % kirjastoista ei kaukolainaa mikrofilmejään

5 % kirjastoista ei kaukolainaa kurssikirjojaan

5 % kirjastoista ei kaukolainaa, jos pyytävällä kirjastolla on sama aineisto omassa kokoelmassaan

Vaihtoehto "Muu"

14,2 % kirjastoista ruksasi tämän. Siihen kuuluvia rajoituksia:

- ei lainata silloin kun maakuntakirjastossa on aineisto paikalla
- käsikirjastoaineisto
- arvokkaat kokoelmat
- konsolipelit

Ohjeistus

Kaivataan yhteistä ohjeistusta, etenkin kurssikirjojen ja uutuuksineitojen kaukolainaukseen, sillä erityisesti näiden kohdalla kirjastot toimivat eri tavoin.

Ei kaukolainarajoituksia kurssikirjoille eikä uutuuksineitoille.

Kaukolainan voi pyytää toisesta kirjastosta, jos oma on sillä hetkellä lainassa.

Kaukolainan antava kirjasto ei saa evätä pyyntöä sillä perusteella, että pyytävällä kirjastolla on se omassa kokoelmassaan.

Miten kirjastosi lähettää kaukolainan sitä pyytäneelle kirjastolle?

Posti (Itella) on ylivoimaisesti käytetyin tapa lähettää kaukolaina toiselle kirjastolle ja postin kautta se myös aikanaan palautuu kirjastolle. Kirjastokimppojen ja seutuyhteistyön myötä on syntynyt yhteiskuljetuksia, mitkä helpottavat aineiston, myös kaukolainojen liikkumista.

Lapissa asiakas saa pyytämänsä kaukopalveluaineiston Rekku-kuljetuksella.

Keski-Suomessa kiertää Kepri-kirjastojen kimpapakuljetus.

Pohjois-Pohjanmaalla sekä Outi- että Tiekkö-kirjastoilla on oma kimpapakuljetus.

Pääkaupunkiseudulla on oma HelMet-kuljetus.

Verkkokyselyn mukaan:

77 % kirjastoista ilmoitti Postin (Itella) olevan käytetyin tapa lähettää aineisto sitä pyytäneelle kirjastolle

18 % kirjastoista ruksasi vaihtoehdon Muu, joka sisältää monella eri tapaa järjestettyjä kuljetuksia. Esimerkiksi Lapissa on käytössä Rekku-kuljetus käsittäen koko Lapin sekä Oulun alueen. Kepri- kimppa Keski-Suomessa käyttää seutukuljetusta. Samantapaisia järjestelyjä on Outi-kirjastoilla ja Tiekkö-kimpalla. Kirjastoautoakin käytetään kaukolainakuljetukseen ja eräässä kirjastossa kaukolaina kulkee työntekijän mukana, kun hän sattuu asumaan eri kunnassa kuin missä on töissä.

3 % kirjastoista käyttää Matkahuoltoa kaukolainojen lähettämiseen.

Mitä kirjastoja tai muita paikkoja käytät eniten kaukolainaa tilatessasi? Valitse 1-5 suosituinta!

Kirjastohaastatteluissa ilmeni, että kirjastoille muodostuu syystä tai toisesta ns. suosikkipaikkoja, mistä aina ensimmäiseksi katsotaan, onko aineisto saatavilla. Suosikkipaikka ei välttämättä ole maantieteellisesti lähin kirjasto.

Suosikiksi pääsee, jos kaukolainan voi sujuvasti pyytää verkkokirjaston kautta varaamalla ja jos toimitus on nopea. Nopeudessa Varastokirjasto on ylittämätön, sillä sieltä tilatun aineiston usein saa jo seuraavana päivänä. Jos kaukolaina on saatavilla useammasta paikasta ja Varastokirjasto on yksi niistä, niin kirjastot valitsevat Varastokirjaston nopeuden lisäksi myös sen takia, että toimitus on maksuton.

Kirjastojen kaukolainapyynnöt jakaantuivat seuraavasti:

- 81 % Maakuntakirjastoista
- 80 % Varastokirjastosta
- 76 % Yliopistokirjastoista
- 31 % Jostakin kirjastokimpasta
- 30 % AMK-kirjastoista
- 20 % Keskuskirjastosta
- 11 % Erikoiskirjastoista
- 10 % Arkistoista
- 3 % Muiden maiden kirjastoista

Keskuskirjaston 20 % osuuteen tulee suhtautua varauksella, sillä Keskuskirjastolla ei ole omaa kokoelmaa, vaan se on yhtä kuin HelMet-aineistotietokanta ja HelMet kuuluu taulukossa myös kohtaan ”Jostakin kirjastokimpasta”.

Keskuskirjaston kaukopalvelut ovat kirjastoille tärkeitä silloin, kun aineisto on hankalasti saatavilla tai se on tilattava ulkomailta.

Mitä kotimaisia tietolähteitä käytät eniten kaukopalvelussa, kun paikannat aineiston löytyvyyttä ja saatavuutta?

Kirjastot käyttävät useita eri lähteitä ja aineistotietokantoja etsiessään ja paikantaessaan asiakkaan haluamaa aineistoa. Haku ja paikantaminen aloitetaan yhteistietokannoista, joista päädytään yksittäiseen tietokantaan, mistä aineisto tilataan.

Käytetyin kotimainen hakupalvelu toistaiseksi on Frank, mutta ajan mittaan sen korvaavat Melinda ja Finna. Taulukossa ei näy vielä Finna, koska se avattiin julkiseen käyttöön vasta puoli vuotta verkkokyselyn jälkeen.

Kotimaisten tietokantojen käyttö kaukopalveluaineiston paikantamisessa jakaantui seuraavasti:

82 %	Frank-monihaku
71 %	Vaari – Varastokirjaston tietokanta
69 %	Melinda, entinen Linda
21 %	AMK-tietokannat
10 %	Nelli
8 %	Erikoiskirjastojen tietokanta
8 %	Muut, sisältäen HelMet-tietokannan

Yksittäisten isojen kimppapohjaisten aineistotietokantojen, kuten esim. HelMet ja Piki, vähäinen osuus 8 % selittyy sillä, että ensin kirjastot katsovat em. yhteisluetteloista.

Mitä kansainvälisiä tietolähteitä käytät kaukopalvelussa?

Kirjastot tilaavat aineistoa paljon ruotsalaisesta Libriksestä, joka on vapaasti verkossa käytössä. Kaukolainojen tilaamiseen kirjastot tarvitsevat käyttäjäsovimuksen. Tilattu aineisto toimitetaan maksutta kirjastoihin. Muista ulkomaisista tietokannoista löytnyt aineisto tilataan käytännössä Keskuskirjaston välityksellä.

Ulkomaiset ja kansainväliset tietolähteet, joita kirjastot käyttävät kaukopalvelun apuna tai pyyntöpaikkana:

59 %	Google
37 %	Libris (Ruotsi)
26 %	Wikipedia
22 %	Amazon verkkokirjakauppa
15 %	British Library
11 %	BibSys, Sambok (Norja)
10 %	GoogleBooks
7 %	Bibliotek.dk (Tanska)
4 %	GBV, KVK (Saksa)
4 %	Muu sisältäen Google Scholarin
3 %	WorldCat
1 %	Facebook
1 %	SUBITO Document Delivery

Huomionarvoista on, että Google, Amazon ja Wikipedia ovat jo laajasti käytössä kaukopalvelussa. Seuraavaksi kaukopalvelun apuvälineiksi tulevat varmaankin Facebook ja Twitter. Haastattelussa eräs kirjasto esitti kaukopalvelijoiden omaa Facebook-ryhmää, mikä voisi hyvinkin toimia yhteisenä keskusteluforumina ja aineiston löytämisen ja paikantamisen vinkkipaikkana.

Miten kirjastosi markkinoi kaukopalvelua?

Markkinointi on kirjastoille tärkeä, mutta monelle kirjastolle vielä arka aihe. Se näkyy myös tässä verkkokyselyssä.

Tähän kysymykseen vastasi 71,6 % kirjastoista.

Koottuna kaukopalvelun markkinointi voidaan jaotella seuraavasti:

- | | |
|---------------|---|
| 15 kirjastoa: | Ei mitenkään - "Ei tarvitse markkinoida, asiakkaat kyllä tietävät palvelusta" |
| 56 kirjastoa: | Kirjaston verkkosivuilla |
| 28 kirjastoa: | Lainautiskillä asiakaspalvelutilanteessa. Jos aineistoa ei löydy omasta kirjastosta, niin suositellaan kaukolainautusta |
| 27 kirjastoa: | Kirjaston esitteet |
| 7 kirjastoa: | Kirjaston käytösäännöt |

Lisäksi yksittäisiä markkinointitapoja:

- Kirjastonkäytön opetussivut
- Kansalaisopiston opinto-ohjelma
- Palveluhinnasto
- Yhdessä kirjastokimpan kanssa
- Opiskelijaryhmät

Onko kirjastossasi käytössä jokin kaukopalveluohjelmisto?

Kirjastojärjestelmien kautta voidaan lähettää kaukolainoja toiseen kirjastoon lainaamalla aineisto ao. kirjastolle. Kaukopalveluohjelmistoa tarvitaan ennen kaikkea kirjastoon tilattujen kaukolainojen käsittelyyn ja uloslainaukseksi asiakkaille.

63,1 % vastanneista kirjastoista ilmoitti, ettei heillä ole käytössä mitään kaukopalveluohjelmistoa eli asia hoituu manuaalisilla kortistoilla.

Kolmasosalla kirjastoista on käytössään tietokantapohjainen kaukopalveluohjelmisto. Lähes kaikissa on yksi olennainen puute, sillä ne eivät keskustele kirjastojärjestelmän lainaus- ja lainaajatietojen kanssa. Eli rinnalle tarvitaan manuaalinen kortisto, jotta tiedetään, mikä kaukopalveluaineisto on kelläkin asiakkaalla lainassa.

Käytössä olevista kaukopalveluohjelmistoista suosituin on Oulun yliopiston kirjaston kehittämä Kake, josta on perusversion lisäksi OpenKake ja alkuvuodesta 2013 julkistettu WebKake
Muutamassa kirjastossa on käytössä Olka-niminen ohjelmisto

Axiell Librassa on kirjastoille oma kaukopalvelumoduuli

Fredrika-kirjastot: kaukopalvelu pyörii oman intran kautta

Yksi kirjasto kertoi kaukopalvelun hallinnan hoituvan Excel-taulukkolaskentaohjelmalla.

WebKake

ratkaisu yleisten kirjastojen kaukopalvelun hallinnointiin?

Ehdotus / Toimenpide

YKN perustaa työryhmän, jonka tehtävänä on toteuttaa yhteinen, kaikkien kirjastojärjestelmien kanssa toimiva kaukopalvelusovellus.

Rahoitusanomus OKM:lle.

Jatkokysymyksessä kysyttiin tarvetta modernille kaukopalveluohjelmistolle. Vastanneista kirjastoista noin puolet haluaisi modernin, kirjastojärjestelmien kanssa keskustelevan ohjelmiston. Pienimmät kirjastot eivät koe ohjelmistoa tarpeelliseksi. Neljäsosa kirjastoista ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan, mikä kertonee ohjelmiston ei-tarpeellisuudesta.

Kirjastohaastatteluissa yhteinen kaukopalveluohjelmisto nähtiin ehdottoman tärkeäksi.

Kaukopalvelun tulevaisuus yleisissä kirjastoissa

Kansainvälisen kirjastotilastostandardin ISO 2789 (2006(E);3.3.11) mukaan kaukopalvelulla tarkoitetaan dokumentin toimittamista fyysisessä muodossa kokonaisena tai osaksi kopioituna toisen hallinnollisen yksikön alaisena toimivaan kirjastoon. Kaukopalveludokumentti voi olla myös jäljenne. Kaukopalveludokumenttia ei saa kuitenkaan siirtää elektronisessa muodossa asiakkaalle. Mitä mieltä olet tästä?

Tähän kysymykseen vastasi 114 kirjastoa. Lähes yksimielisesti kirjastotilastostandardia pidettiin vanhentuneena, aikansa eläneenä. Kaukopalvelun määrittelyä pidettiin hyvänä, mutta tyrmäyksen sai viimeinen lause, jossa kielletään dokumentin siirto elektronisessa muodossa asiakkaalle. Näin eräessä vastauksessa:
"Kaukopalvelun määritelmä kuulostaa ihan hyvälle, mutta aineiston siirtäminen sähköisessä muodossa hidastaa kaukopalvelua huomattavasti. Ja myös "juokсутtaa" asiakasta. Usein kyseessä on kuitenkin vain pieni artikkeli tai esim. kuolinilmoitus. Tämä mahdollisuus vähentäisi myös paperin kulutusta ja olisi siten myös ympäristöystävällistä."

Suomen tekijänoikeuslaki ei mahdollista ilman sopimusta esim. skannatun aineiston välittämistä sähköisessä muodossa asiakkaalle.

” Varsinkin artikkelien osalta standardi on vanhentunut. Artikkelien lähettäminen pitäisi onnistua elektronisessa muodossa nykyaikana. Se nopeuttaisi sekä lähettävän että vastaanottavan kirjaston työtä.”

” En ymmärrä dokumentin siirron kieltoa asiakkaalle elektronisessa muodossa. Asiakashan voi siirtää tietokoneelleen minkä tahansa aineiston, jolloin lopputulos on sama.”

” Kaukopalvelun määritelmä kuulostaa ihan hyvälle, mutta aineiston siirtäminen sähköisessä muodossa hidastaa kaukopalvelua huomattavasti. Ja myös "juokсутtaa" asiakasta. Usein kyseessä on kuitenkin vain pieni artikkeli tai esim. kuolinilmoitus. Tämä mahdollisuus vähentäisi myös paperin kulutusta ja olisi siten myös ympäristöystävällistä.”

Miten sinun mielestäsi pitäisi määritellä kaukopalvelu?

Kaukopalvelun käsitteessä kaukopalvelu on määritelty seuraavasti:

Kaukopalvelu on osa kirjastojen kokoelmapolitiikkaa.

Asiakkaan pyynnöstä tilataan aineistoa, jota ei omassa kirjastossa ole.

Tilauksen tekee kirjasto tai tulevaisuudessa asiakas omatoimisesti.

Jos tulevaisuudessa tilataan kaukolainaksi julkaisu, joka on omassa kirjastossa, mutta lainassa, aina varauksen teon yhteydessä pitäisi asiakkaalle kertoa kaukolainamahdollisuus tai hän voisi siis tehdä sen myös itse.

Verkkokyselyssä kirjastoja pyydettiin omin sanoin kertomaan/määrittelemään, mistä kaukopalvelussa on kyse. Vastauksia tuli 85.

Aika samansuuntaisesti kaukopalvelu nähtiin yleisissä kirjastoissa. Tiivistettynä: Asiakas on tärkeä ja hänen on asuinpaikasta riippumatta saatava haluamansa aineisto, eikä häntä saa sekoittaa säännöillä, joita on vaikea ymmärtää ja jotka vaihtelevat kirjastoittain.

Valtakunnallisessa tilastotietokannassa ”Annetut ja saadut kaukolainat” eivät ole vertailukelpoisia, kun pohjalla ei ole yhtenäistä määritelmää kaukolainalle. Ennen kaikkea sekavuutta aiheuttaa se, kun toiset kirjastot tilastoivat seutulainaksi kirjastokimpan sisällä tapahtuvat kaukolainat ja toiset eivät. Näin eräessä kommentissa: ”Käsite olisi syytä määritellä uudelleen. Kimppojen väliset lainat eivät ole kaukopalvelua, me kutsumme niitä seutulainoiksi.”

Yleiset kirjastot tarvitsevat kaukopalvelua varten yhteisen ohjeistuksen, joka sisältää konkreettisia sääntöjä ja suosituksia, miten toimia yhteneväisin periaattein kaukopalvelussa. Saaduista kommentteista voi päätellä, että kirjastoilla jo on tahtotilaa sitoutua yhteisiin toimintatapoihin.

Yksi kommentti, jossa mukana uhkaa ja pelkoa:

” Kaukopalvelu on sellaisen aineiston hankkimista muusta kirjastosta, jota ei löydy omasta kirjastosta.

Jos tästä poiketaan, on vaikea vetää viivaa, milloin tilataan ja milloin ei. Periaatteessa silloin pitäisi tilata kaukolaina aina, kun oma aineisto on lainassa tai asiakas niin vaatii.

Tulkintavaikeuksia tulisi varmasti.

Ongelmana ovat ne asiakkaat, jotka ovat jo ehtineet tehdä ko. aineistoon varauksen. Heidän oikeuksiaan ei saa polkea.

Toisaalta voidaan joutua antavaksi osapuoleksi ja joutua lähettämään vähäisetkin kappaleet muihin kirjastoihin, jos heillä on enemmän kysyntää kuin kappaleita.

Jos asiaan saataisiin selkeät sovitut säännöt, silloin voisi toimia joustavammin ja asiakaspalvelu toki paranisi. On vaikea perustella asiakkaille ja joillekin työkavereillekin nykyisten kaukopalvelusääntöjen noudattamista, kun sanotaan, etteivät ne ole enää ajan tasalla.”

Millaisena näet Varastokirjaston, Keskuskirjaston ja maakuntakirjastojen roolit yleisten kirjastojen kaukopalvelussa?

Kirjastojen vastauksista erottuivat selvästi Varastokirjasto ja maakuntakirjastot. Keskuskirjasto nähdään etenkin ulkomailta tilattavan kaukolainan kannalta tarpeelliseksi.

Keskuskirjaston kaukopalvelu

Kaukopalvelussa on pitkään ollut mottona ”nopeammin, kattavammin ja taloudellisemmin”.

Keskuskirjastotoiminnan alkaessa 1981 yksi keskeisin tehtävä oli yleisten kirjastojen kaukopalvelukeskuksena toimiminen. Se edellytti monipuolista kokoelmaa ja myös riittävän kattavia työvälineitä tehtävän hoitoon. Kaukolainatilausten välitys ulkomaisiin kirjastoihin muodosti silloin huomattavan osan lähetetyistä tilauksista. Nykyisin useimmilla maakuntakirjastoilla on omat kaukopalvelusopimuksensa Ruotsin ja Norjan kirjastoihin, ja Keskuskirjaston välitystehtävä onkin pienentynyt tuntuvasti. Ruotsin ja Norjan lisäksi välitetään kaukolainoja Tanskasta, Saksasta ja jonkin verran Englannista. Muista Euroopan kirjastoista tilataan hyvin harvoin.

Keskuskirjaston kaukopalvelussa on viime vuosina noussut keskeiseksi Monikielisen kirjaston siirtokokoelmat, joiden osuus kaikista kaukolainoista on jo n. 65 %.

Helsingin kaupunginkirjasto – yleisten kirjastojen keskuskirjasto vastaa nykyisin pääkaupunkiseudun kirjastojen lähettävästä kaukopalvelusta. Suomen muut kirjastot tekevät kaukolainatilauksensa HelMet-verkkokirjaston kautta, ja ne kohdistuvat ensisijaisesti Helsingin aineistoon, mutta myös muiden kaupunkien aineisto on yhtä lailla käytettävissä. Vaikka seutukuljetuksia on virtaviivaistettu, niin jonkin verran viivettä saattaa tulla ennen kuin kaukolainaksi tilattu kirja, DVD tms. on saapunut kaukopalveluun ja lähtee edelleen tilaajakirjastolle.

Varastokirjaston kaukopalvelu

Varastokirjaston toimintamalli on varsin selkeä: vastaan ottaa ja säilyttää suomalaisista kirjastoista siirrettyä aineistoa sekä asettaa se tarvitsijoiden käyttöön. Kirjastojen tilantarvetta on vähennetty ottamalla vuosittain vastaan niiden siirtotarpeiden mukainen määrä aineistoa. Keskitetty varastointi, joka on paitsi kustannustehokasta, on taannut myös aineiston säilymisen tutkijoiden ja muiden tarvitsijoiden käytössä.

” Varastokirjasto on YKKÖNEN: nopea, maksuton + laajat kokoelmat.”

” Keskuskirjasto on tarpeellinen yleisten ja tieteellisten kirjastojen ”yhteiskirjastona”. Keskuskirjasto on tietopankki monessa asiassa.”

” Maakuntakirjastojen rooli on muuttunut. Pienetkin kirjastot tilaavat kaukolainansa itsenäisesti. Visaisempien kaukolainapyyntöjen ratkaisijoina se on tarpeellinen apu omalla alueellaan.”

Vuonna 2012 Varastokirjaston kaukopalvelu pidettiin entiseen tapaan ajantasaisena, tilaukset toimitettiin vuorokauden sisällä saapumisesta. Tilauksen kokonaismäärä väheni hiukan edellisvuodesta ollen runsaat 79 000. Luvussa ovat mukana myös uusinnat. Uusista pyynnöistä jäljenteiden osuus oli n. 40 % ja lainojen 60 %.

Yleisten kirjastojen tyypillisin kaukopalvelupyyntö Varastokirjastosta on humanistiseen alaan liittyvä suomenkielinen nide tai artikkeli 2000-luvulta.

Jäljenteistä suurin osa (n. 80 %) menee tieteellisten kirjastojen asiakkaille. Vähiten Varastokirjastoa käyttävät ammattikorkeakoulujen kirjastot, osuus kokonaismäärästä oli vain 7 % vuonna 2012.

” Varastokirjasto on kullannarvoinen, ainakin meille tärkein tilauspaikka. Sieltä saa maksutta paljon sellaista aineistoa, jota ei normaalisti maakuntakirjastoista löydy.”

” Keskuskirjasto on meille tärkeä erityisesti musiikkiaineiston lainauksessa, ja myös ulkomaanlainojen välityspalvelua olemme joskus käyttäneet.”

” Maakuntakirjastot ovat sitä peruskauraa, viimeistään niistä tavallisesti löytyy kaikki tarvittava. Kirja-aineiston ollessa kyseessä tarkistan kuitenkin aina ensimmäisenä Varastokirjaston tilanteen.”

Mitä mieltä olet, onko kaukopalvelu katoamassa yleisistä kirjastoista?

Tämä kysymys kiinnosti kirjastoja, sillä vain 10 % jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Kirjastojen vastauksissa kaukopalvelu ei ole suinkaan häviämässä, vaan se pikemminkin koetaan entistä tärkeämpänä. Netti tarjoaa asiasta kuin asiasta paljon tietoa, mutta usein kiinnostuessaan jostakin asiasta enemmän, syventävä tieto löytyykin kirjaston tarjoamasta fyysisestä aineistosta: kirjat, kartat ym.

Vain muutamat kirjastot suhtautuivat epäillen kaukopalvelun tulevaisuuteen. Kirjastot toivat sen esiin, että esim. kirjastokimppojen lisääntymisen myötä kaukolainauksen määrä ei ole nousussa. Tilastot kertovat, että vuosien 1999 - 2011 aikana annettujen ja saatujen kaukolainojen määrät valtakunnan tasolla ovat pysyneet samansuuruisina. Kaukopalvelujen määrät olivat välillä huomattavasti suurempia 2000-luvun puolivälissä, mutta se johtui siitä, että kirjastokimppojen sisällä kuntien väliset lainat laskettiin kaukolainoiksi.

” Ei. Päinvastoin, kysyntää on yhä enemmän, koska ihmisten tiedontarpeiden skaala laajentuu ja monipuolistuu mm., koska tietoa (viitetietoja ja varsinaisia tiedonlähteitä) on yhä helpommin ja nopeammin saatavilla Internetistä.”

” Ei missään tapauksessa! Meillä maalla on paljon aikuisopiskelijoita jotka käyttävät kaukopalvelua hyvin paljon. Olisi tarpeen saada myös yliopisto- amk ja erikoiskirjastojen kaukolainoihin ainakin jokin maksukatto ellei niitä voida saada täysin ilmaiseksi, sillä maksut rajoittavat jonkin verran meidän kaukolainatilaamista.”

” Uskon, että niin kauan kuin kirjastoilla ei ole resursseja hankkia kaikkia julkaisuja, kaukopalvelua tarvitaan.”

” Opiskelijoille ja tutkijoille kaukopalvelu on tuiki tärkeä kanava hankkia tarvittavaa aineistoa. Kaikkea ei sellaisenaan löydy Internetistä, vaan pikemminkin käy niin, että Internetin välityksellä asiakas löytää tiedon julkaisun, oli se sitten kirjallinen tai audiovisuaalinen, olemassaolosta ja tarvitsee kirjaston kaukopalvelua saadakseen julkaisun käsiinsä.”

Valtakunnallisessa yleisten kirjastojen tilastokannassa määritellään lähetetyt kaukolainat seuraavasti:

Lähetetyt kaukolainat ovat muille kirjastoille (eri hallinnon alaisille) annetut lainat tai niiden sijasta annetut kopiot. Jos kirjastolla on sopimus muiden kuntien kanssa kirjastojen kokoelmien yhteiskäytöstä, niin silloin seutulainat lasketaan paikallislainoiksi. Jos sopimusta ei ole, hallintokuntien rajat ylittävät seutulainat lasketaan mukaan kaukolainoihin. Lähetetyt kaukolainat ilmoitetaan vain tässä eikä niitä sisällytetä paikallislainoihin ja/tai kirjojen kieli- ja osastojakoihin.

Tämä ohje ei ole vielä mennyt perille kaikkiin kirjastoihin, mutta tilastoinnin luotettavuuden kannalta olisi tärkeää, että kaikki tilastoisivat kaukolainan samoin periaattein.

Kansallinen metatietovaranto eli Yhteisluettelo on tulossa. Miten näet sen vaikutuksen kaukopalveluun?

Verkkokyselyn jälkeen Kansallinen metatietovaranto on saanut vuoden 2013 alussa virallisen nimen: Melinda.

Melindasta tulee kaikkien kirjastojen yhteinen luettelointi- ja kuvailualusta, josta voi siirtää tarvittavat tiedot omaan kirjastojärjestelmään. Melindaa voi käyttää myös asiakasliittymä Finnan kautta.

Yleiset kirjastot suhtautuvat Melindan rakentamiseen positiivisesti ja asteittain kaikki yleiset kirjastot liittyvät mukaan yhteisluetteloon.

Positiivisuus näkyy myös kirjastojen vastauskommenteissa. Vastauksia tähän kysymykseen tuli 104.

” Uskon, että niin kauan kuin kirjastoilla ei ole resursseja hankkia kaikkia julkaisuja, kaukopalvelua tarvitaan.”

” Yhteisluettelo varmasti helpottaa kaukopalvelua. Se voi myös lisätä kaukopalvelun kysyntää mikäli asiakkaat oppivat itsenäisesti etsimään aineistoja yhteisluettelosta. Suuri merkitys on palvelusta tiedottamisella.”

” Om det verkligen blir en heltäckande Samkatalog, där 90% av biblioteken är med är det bra. Det har ju efterlysts sedan allmänna biblioteken började fjärrlåna.”

” Linda ja Frank ovat hyviä, riittäviä yhteistietokantoja. Yhteisluettelo on askel eteenpäin.”

” Helpottaisi paljon! Toisaalta Frank on nykyään jo aika hyvä, mutta toivon että Yhteisluettelosta on vielä yksinkertaisempaa etsiä teoksia ja päästä niiden saatavuustietoihin ja varauksiin.”

KDK eli Kansallinen digitaalinen kirjasto on myös rakenteilla. Miten näet sen merkityksen kaukopalveluun?

KDK on suomalaisten muistiorganisaatioiden yhteinen verkkopalveluhanke, jonka kautta pääsee kaikkiin arkistojen, kirjastojen ja museoiden aineistoihin. Verkkopalvelun asiakasliittymän nimi on Finna.

Yleiset kirjastot ovat osallistuneet KDK:n kehittämiseen alusta alkaen osallistumalla sen johto-, asiantuntija- ja työryhmiin. HelMet- ja Vaski-kirjastot ovat olleet myös pilottikirjastoja asiakasliittymän testaamisessa ja käyttöönotossa.

KDK ja sen asiakasliittymä Finna ovat jääneet yleisille kirjastoille hieman etäisiksi johtuen siitä, että kehittämisen painopiste on ollut yliopistokirjastoissa. Tähän kysymykseen vastasi 97 kirjastoa. Suurin osa kirjaston kommentteista onkin muotoa "en osaa sanoa" tai "vaikea sanoa".

” *Vaikea sanoa tai en osaa sanoa” (33 kpl)*

” *Voi vähentää kaukopalvelun tarvetta, riippuu tekijänoikeuksista”*

” *KDK kan vara ett bra komplement vid fjärrlänehanteringen om lånerättigheterna blir enkla och för alla.”*

” *KDK saattaa osittain myös lisätä kaukopalvelun tarvetta, koska ihmiset kiinnostuvat uusista asioista ja saada KDK:n kautta viitetietoja. KDK voi myös vähentää kaukopalvelun tarvetta siltä osin kuin palveluun digitoidaan aineistoja.”*

” *Vähentää tietokirjallisuuden kaukolainausta? Ei vaikuta kaunokirjallisuuden kaukolainaukseen. Helpottaa myös tiedonhakua.”*

Jos ajattelet e-kirjoja, niin voiko niitä sinun mielestä kaukolainata ja jos voi niin, miten toteuttaisit sen?

E-kirjat ovat vasta tulossa yleisten kirjastojen palvelutarjontaan. Lainausmielessä E-kirjat poikkeavat merkittävästi fyysisistä kirjoista, joita kirjastot ovat jo pitkään voineet vapaasti lainata asiakkaille. E-kirjojahan ei sanan varsinaisessa mielessä lainata, vaan esim. kirjastokorttiin perustavalla käyttöoikeudella niitä voi ladata tai striimata omalle lukulaitteelle tai tietokoneelle kirjaston verkkosivuilta.

Verkkokyselyssä tämä kysymys oli ehkä ennenaikainen, mutta yllättävän hienoja visioita vastaajilla oli e-kirjojen kaukolainauksesta, vaikkei omakohtaista kokemusta ollutkaan.

Eräs kirjasto painotti, että ehdottomasti voi kaukolainata:” Kopioinnin rajoittamiseksi ”polttaisiin” jokaiseen lainattuun e-aineistoon asiakkaan tiedot, jolloin mahdollisten laittomien kopioiden alkuperä pystytään helposti selvittämään”. Toinen kirjasto ehdotti, että e-kirja pitäisi kopioida tikulle ja tikun voisi kaukolainata asiakkaalle. Vastauksista ilmenee, että e-kirjat ja niihin liittyvä tekniikka ja käyttö eivät ole vielä tuttuja. Eikä voi oikein ollakaan, sillä niitä vasta nyt linjataan yhteistyössä kustantajien ja tekijänoikeustahojen kanssa.

Vastauksia tähän kysymykseen tuli kaikkiaan 99, joista isossa osassa oli maininta, ettei ole kokemuksia e-kirjoista kirjastoissa.

”*Vaikea kuvitella, kuinka se toimisi. Ehkä yksittäisten kirjastojen/kimppojen ei kannattaisi ostaa itse kimppansa käyttöön e-kirjoja. Vaan rakennettaisiin valtakunnallinen e-kirjojen kirjastopalvelu, jonka asiakkaiksi kaikki kuntakirjastot ja niiden asiakkaat voisivat liittyä. Olisi valtakunnallinen kirjasto, johon olisi ostettu e-kirjoja ja kuka tahansa minkä tahansa kaupungin asiakas voisi lainata sieltä e-kirjan. Sen palautuessa joku muu aivan eri puolelta Suomea voisi lainata saman kirjan. Kaikki kunnat voisivat osallistua e-kirjojen hankkimiseen ja parin henkilön palkkauskuluihin. Keskuspaikkana ja mahdollisen henkilökunnan sijoituspaikkana voisi olla vaikka keskuskirjasto.”*

Miettimisen arvoinen kirjastosta tullut ehdotus:

”*Periaatteessa olisi käteväämpää, että E-kirjoja olisi saatavilla Yhteisluettelosta käsin. Jos E-kirjoja kaukolainattaisiin, niin se oli helpointa toteuttaa ilman lähikirjaston välikättä. Lähikirjasto voisi kyllä etsiä asiakkaalle vapaana olevan E-kirjan, mutta asiakas voisi oma-aloitteisesti ladata sen kotikoneelleen tms. laitteelle.”*

Pitäisikö kaukopalvelun olla maksutonta asiakkaalle? Perustelee, miksi kannatat tai miksi et kannata kaukopalvelun maksuttomuutta asiakkaalle?

Kaukopalvelun maksullisuus / maksuttomuus (111 vastausta)

69,4 %	kannattaa maksullisuutta
16,2 %	kannattaa maksuttomuutta
14,4 %	ei osaa sanoa

Ylivoimainen enemmistö kyselyyn vastanneista kirjastoista oli sitä mieltä, että kaukopalvelusta voi periä maksun. Maksun pitää olla kuitenkin kohtuullinen, eurosta kahteen euroon. Sillä ei kateta kustannuksia, mutta asiakasta ei saa rangaista sillä, että oman kirjaston kokoelmat eivät vastaa asiakkaan kysyntää. Tärkein perustelu maksullisuudelle oli se, että tällöin vältytään turhilta kaukolainapyyntöiltä ja siltä, etteivät asiakkaat lunasta tilaamiaan kaukolainoja.

Ne, jotka kannattivat maksuttomuutta, perustelivat asian kansalaisten tasavertaisella pääsyllä tiedon lähteille asuinpaikasta riippumatta. Myös sillä perusteltiin, ettei ole kansalaisen vika, jos juuri hänen haluamaansa aineistoa ei ole valittu kirjaston omaan kokoelmaan.

Osassa vastauksista nähtiin asia kaksipiippuisena. Lähtökohtaisesti haluttiin maksuttomuutta, mutta esim. kunnan taloudellinen tila huomioiden tähän tuskin koskaan päästään.

” *Kaukopalvelu on hyvä olla maksullista, koska silloin sitä käyttävät vain ne, jotka arvostavat kirjastosta saamiaan erikois- ja yksilöityjä palveluja. Maksullisuus vähentää väärinkäytöksiä kaukolainatun aineiston kohtelussa.”*

” *Kannatan kaukopalvelun maksuttomuutta. Jos kirjaston kokoelmissa on puutteita, on kirjaston hankittava kirja sitten kaukolainana. Alueellisten kuljetusten myötä kaukolainan hinta on meillä niin alhainen, että maksuttomuus on siinäkin mielessä perusteltua.”*

” *Ei suuria tunteita suuntaan tai toiseen. Maksuttomuus olisi tietenkin kohdallaan sen suhteen, että monet kirjastot ovat taloudellisista syistä vähentäneet aineiston hankintaa ja eri kirjastojen asiakkaat joutuvat näin eriarvoiseen asemaan kun osa aineistosta on maksun takana. Toisaalta, jos kerran kimpankin sisällä on kuljetusmaksuja ja kirjastossa varausmaksuja, niin kaukolainamaksukin on samalla tavalla perusteltavissa. Maksun suuruus sitten onkin oman pohdiskelun asia.”*

Annettujen ja saatujen kaukolainojen lisäksi, mitä muita kaukopalveluun liittyviä tilastoja kirjastossasi kerätään? Ovatko niistä jotkin sellaisia, että niitä pitäisi kerätä valtakunnalliseen tilastotietokantaan?

Tähän kysymykseen vastasi 75 kirjastoa. Vastanneista kirjastoista 68 % ei kerännyt muita kaukopalveluun liittyviä tilastoja kuin mitä vaaditaan valtakunnalliseen tilastotietokantaan.

Niissä kirjastoissa, missä seurattiin kaukopalvelua muillakin mittareilla, tilastoitiin:

eriteltyinä:
kirjat, DVD-videot, VHS-videot, CD-levyt, CD-ROM-levyt, mikrofilmit ja artikkeli- tai kuvakopiot

kirjoja, joita kaukolainataan ahkerasti

ulkomaisia kaukolainoja

kimppa- ja seutulainat

alueellisen kuljetuksen kautta kulkevat

kaukolainojen uusinta

Ongelmallisia tilastoinnin kannalta ovat seutu- ja kimppalainat. Niillä kirjastoilla, jotka laskevat seutu- ja kimppalainat kaukolainoiksi, tilastot ovat huomattavasti korkeammat. Tästä johtuen tilastot eivät ole valtakunnallisesti vertailukelpoisia.

59 kirjastoa ei laske kimppalainoja kaukolainoiksi

34 kirjastoa laskee kimppalainat kaukolainoiksi

Tilanne muuttuu koko ajan selkeämmäksi. Uusimmista vuoden 2012 tilastotiedoista näkee, että yhä useampi kirjasto tilastoi kimppalainat ohjeistetulla tavalla.

Onko kirjastossasi Helsingin kaupunginkirjaston Monikielisen kirjaston lähettämiä siirtokokoelmia? Jos on, niin ovatko asiakkaat löytäneet ne? Tilastoitteko ne saaduiksi kaukolainoiksi?

Tähän kysymykseen vastasi 101 kirjastoa ja 51 näistä ilmoitti, että heillä ei ole Monikielisen kirjaston siirtokokoelmia omassa kirjastossaan.

Puolella vastanneista kirjastoista siirtokokoelmia taasen oli. Siirtokokoelmat hankitaan yleensä paketeittain ja osa kirjastoista tilastoi paketin yhdeksi kaukolainaksi ja osa tilastoi jokaisen yksittäisen lainan tästä siirtokokoelmasta. Osa kirjastoista ei tilastoi tämän kokoelman lainoja ollenkaan kaukolainoiksi.

Monikulttuurisen kirjaston siirtokokoelmat koetaan tarpeellisiksi, sillä jokaisella paikkakunnalla asuu maahanmuuttajia. Siirtokokoelmat voisivat olla kovemmassakin käytössä, mutta usein ongelmana on se, ettei niiden olemassa oloa tiedetä, tiedottamisesta huolimatta.

Selkeämpää olisi, jos kirjasto tilastoisi saadusta paketista yksittäiset aineistot (kirjat ym.).

Eräs kirjasto kommentoi näin:

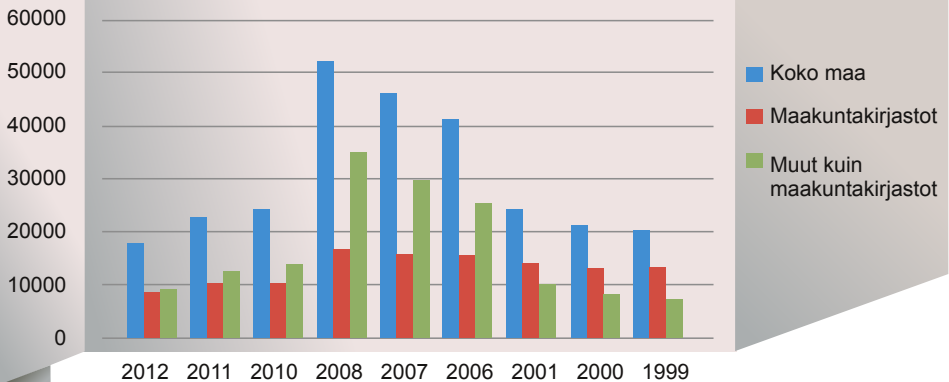
” Olemme tilanneet pari kertaa vuodessa erikielistä kirjallisuutta Helsingistä pääkirjastolle, lisäksi muutama lähikirjastomme on myös hankkinut siirtokokoelmia. Joillakin kokoelmilla on ollut runsaasti käyttöä, mutta on niitäkin, joita on lainattu nihkeästi. Paljon merkitystä on sillä, miten kokoelmasta saadaan tieto kyseiselle kieliryhmälle. Jos kokoelman toivonut on yksityinen henkilö tai perhe, he eivät yleensä tiedota asiasta omalle piirilleen, vaikka kirjasto on heiltä sitä toivonut, mutta jos tilaus tulee monikulttuurisia asioita hoitavien virkailijoiden kautta, he myös levittävät kontaktiensa kautta hyvin tietoa kokoelman saapumisesta. Tilastoimme siirtokokoelmat saaduiksi kaukolainoiksi.”

Koko maa, maakuntakirjastot ja muut kuin maakuntakirjastot

Yleisten kirjastojen tilastotietokantaan kirjastot ilmoittavat vuosittain "Lähetetyt kaukolainat" ja "Saadut kaukolainat". Näitä lukuja voi verrata vuosittasolla aikasarjoina sekä lisäksi yhden tunnusluvun mukaan: Saadut kaukolainat 1000 asukasta kohden kunnan sisällä. Tilastotietokantaan on kerätty tietoja vuodesta 1999 alkaen.
- <http://tilastot.kirjastot.fi/>

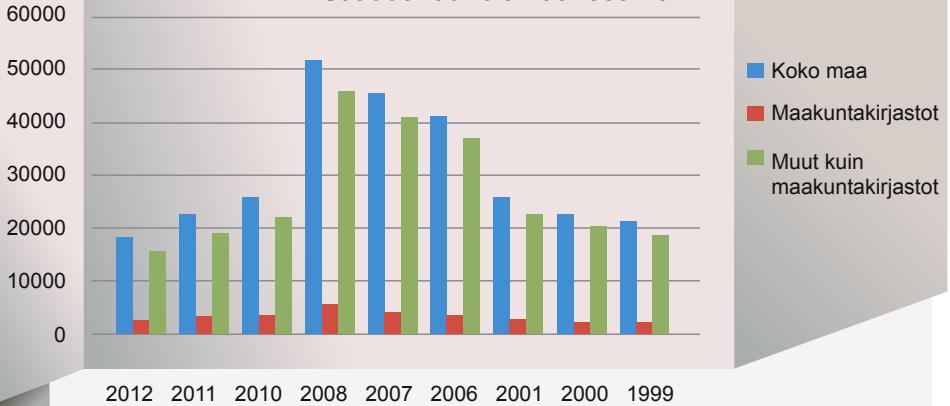
Koko maan tasolla kirjastojen lähettämien kaukolainojen kokonaismäärä on laskenut viimeisen 13 vuoden aikana, noin 13 %. Kuten alla olevista pylväistä näkyy, lähetettyjen kaukolainojen määrä oli vuosina 2006 - 2008 huomattavasti suurempi verrattuna aikaisempiin tai myöhäisempiin vuosiin. Syy tähän on se, että monet kirjastot liittyivät tällöin yhteisiin kirjastokimppoihin ja laskivat kimpun sisällä kuntien väliset lainat kaukolainoiksi. Ohjeistuksen kautta kirjastot toimivat nyt yhtenäisemmin, mutta vieläkin on kirjastoja, jotka eivät ole ohjeita sisäistäneet. Maakuntakirjastotasolla kimppalainojen aiheuttama vääristymä ei ole niin räikeä, koska ne ovat aina lähettäneet kaukolainoja ympäri Suomea..

Lähetetyt kaukolainat 1999-2012



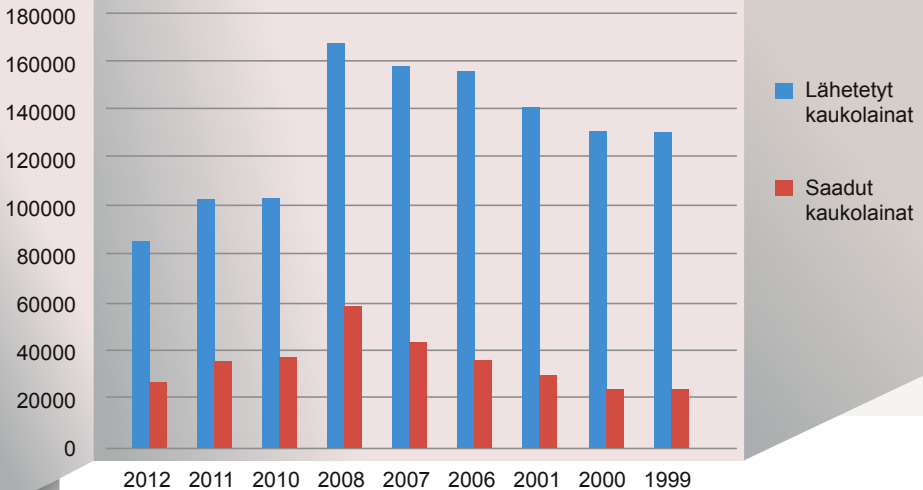
Saatujen kaukolainojen kohdalla tilanne on sama: vuosina 2006 – 2008 saatujen kaukolainojen määrä oli yli 400 000 pudoten alle 200 000 vuonna 2012.

Saadut kaukolainat 1999-2012



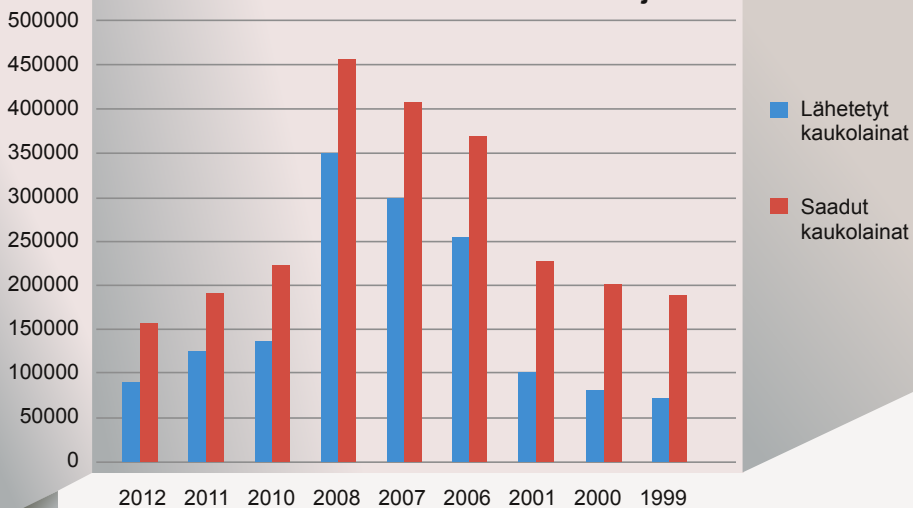
Maakuntakirjastojen "Lähetetyt kaukolainat" ja "Saadut kaukolainat" pylväät kertovat, että maakuntakirjastot ovat ennen kaikkea kaukolainoja lähettäviä kirjastoja. Maakuntakirjastojen kohdalla kimppalainoja ei ole laskettu ihan samassa määrin kaukolainoiksi, mutta piikki osuu samaan vuoteen 2008.

Maakuntakirjastot



Muiden kuin maakuntakirjastojen kohdalla saadut kaukolainat ovat vuosittain hieman suuremmat kuin lähetetyt kaukolainat, mikä luonnollisesti selittyy oman kokoelman riittämättömyydellä.

Muut kuin maakuntakirjastot



Omin sanoin

Pitkähkön kyselyn päätteeksi, kerro mitä tahansa, mitä sinulle tulee vielä mieleen liittyen yleisten kirjastojen kaukopalveluun. Sana on vapaa, ole hyvä!

Viimeiseen kysymykseen vastasi 76 kirjastoa. Monet kirjastot palasivat asioihin, joita oli jo kysytty aiemmissa kohdissa.

Yhteistä, kirjastojärjestelmien kanssa toimivaa kaukopalveluohjelmistoa kaivataan.

Frank koetaan hyväksi, mutta sen hakuominaisuuksia pitäisi parantaa, esim. se voisi heti näyttää, onko haettava aineisto lainassa.

Maksuttomuus tai ainakin kaikille kirjastoille samat, alhaiset maksut, joita tulee noudattaa.

Yliopistokirjastoista tulevien kaukolainojen tulisi olla halvempia.

Kaukolainan määritelmään kaivataan, ovatko seutu- ja kimplalainat kaukolainoja vai eivät.

Kaukolainaus nähdään kaikkien kirjastojen yhteisenä toimintana, jossa kaikkien tulisi toimia samalla tapaa, mahdollisimman vähäisin lainausrajoituksin.

Tähän kommenttiin on mukava lopettaa:

” *Olen hoitanut kaukopalvelua n 20 vuotta ja se on ollut mukavaa, asiakaspalvelua parhaimmillaan. Itselle on myös tullut tuntumaa kirjastojen kokoelmista aina erikoiskirjastosta ulkomaisiin kirjastoihin. Yleistein kirjastojen kaukopalvelua tarvitaan vielä, toki aineistot ja muu kehittyminen tuo uusia haasteita. Oli mukava vastata tähän kyselyyn, tuli samalla myös itse mietittyä tätä nykyistä kaukopalvelun tilaa.”*

Toimenpide- ja suositusehdotuksia

Kaukopalvelusovellus

Ehdotus:

YKN nimeää valtakunnallisen työryhmän, jonka tehtävänä on kehittää yleisten kirjastojen käyttöön eri kirjastojärjestelmien kanssa yhteensopiva kaukopalvelusovellus.

Rahoitus:

Keskuskirjaston nimissä hankkeelle haetaan OKM:ltä erityisrahoitusta syksyllä 2013.

Kaukopalvelua suoraan asiakkaalle

Ehdotus:

Aikaisempien kokeilujen jatkeena tutkitaan uusia, esimerkiksi Itellan Smart-postin kautta välitettäviä suoria kaukolainatoimituksia, jonka asiakas on itse paikantanut kirjaston aineistotietokannasta. Asiakkaan tunnistamiseenkin on kehittynyt uusia mahdollisuuksia esimerkiksi vaikkapa verkkopankkien tunnistamismenetelmät.

Rahoitus:

Keskuskirjasto hakee valittujen pilottikirjastojen kanssa rahoitusta OKM:ltä syksyllä 2013.

Kimppa- ja seutulainat

Ehdotus:

Kimppa- ja seutulainat eivät ole kaukolainoja.

Toimenpide:

OKM ohjeistaa ja velvoittaa kaikki kirjastot toimimaan samalla tavoin ilmoittaessaan vuosittain annetut ja saadut kaukolainat.