

30.11.2015
Pirkko Sarkimaa
Kirsi Vanharanta
Erkki Lounasvuori

*"Kaukopalvelu on
kirjastotyötä kirjastossa"*

Yleisten kirjastojen keskuskirjaston kaukopalvelukysely

Kaukopalvelu on kirjastojen kokoelmien yhteiskäyttöä: kirjastot tilaavat aineistoja asiakkailleen muista kirjastoista tai lähettävät aineistojaan muille kirjastoille. Kaukopalvelulainan määrittelyä on jouduttu muuttamaan, kun yhä useampi kirjasto kuuluu kuntarajat ylittävään kirjastokimppaan ja kirjastokimppan sisäisiä lainoja ei enää lasketa kaukolainoiksi. Uusien määritelmienkin mukaan saatuja ja lähetettyjä kaukolainoja kirjastojen välillä kulkee yli 130 000 vuosittain, vuonna 2014 Keskuskirjaston kautta yhteensä 15 533, joista varsinaisia kaukolainoja 4589 ja Monikielisen kirjaston siirtokokoelmalainoja 10 944.

Keskuskirjaston kaukopalvelulla on merkittävä rooli, kun se lähettää Monikielisen kirjaston siirtokokoelmia yleisille kirjastoille ympäri Suomea. Maahanmuuttajien määrä on kasvanut tasaisesti ja uusimman pakolaisaallon myötä suorastaan räjähtänyt koko Euroopassa. Tämä näkyy kirjastoissa lisääntyvänä vieraskielisten kirjojen ja lehtien tarpeena ja kysyntänä.

Keskuskirjaston kaukopalvelu on toiminut jo vuosikymmeniä. Syksyllä 2015 päätimme toteuttaa asiakastyytyväisyyskyselyn sekä henkilöasiakkaille että kirjastoille. Kysely toteutettiin verkkokyselynä marraskuussa 2015 ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Henkilöasiakkaista kyselyyn vastasi 257 ja kirjastoista 120.

Sisältö:

- **Keskuskirjaston kaukopalvelukysely henkilöasiakkaille, sivut 2-6**
- **Keskuskirjaston kaukopalvelukysely kirjastoille, sivut 7-13**

Kaukopalvelukysely henkilöasiakkaille

Kaukopalvelukysely henkilöasiakkaille toteutettiin siten, että verkkokyselyn osoite lähetettiin sähköpostitse kaikille niille, jotka olivat käyttäneet Keskuskirjaston kautta kaukopalvelua 2014 – 2015. Vastauksia saatiin yhteensä 257 asiakkaalta. Vastaajista naisten osuus oli hiukan suurempi kuin miesten. Ikäryhmistä suurin oli 40–65 -vuotiaat (121 vastaajaa), ryhmään 20–40 -vuotiaat kuului 65 vastaajaa ja yli 65-vuotiaita oli 71. Alle 20-vuotiaita vastaajia ei ollut mukana yhtään.

Työssäkäyvien osuus vastaajista oli n. 43 %, työttömiä oli n. 7 %. Opiskelijoita joukosta oli 10 % ja eläkeläisiä 31 %.

Kysymys:

Mistä sait tietoa kaukopalvelusta?

Vastauksista ilmeni, että Helmet -verkkosivuilla on keskeinen osuus, kun etsittiin tietoa kaukopalvelusta, mutta vastauksissa ilmeni myös, että kaukopalvelu oli sieltä vaikeasti löydettävissä. Muista kirjastoista mainittiin mm. Helsingin yliopisto ja Tampereen kaupunginkirjasto. Joidenkin mielestä tietoa kaukopalvelusta oli löytynyt kätevästi hakukoneiden avulla. Muutamassa vastauksessa mainittiin Kallion kirjasto tai tuttavien Facebook -sivut.

Kirjaston henkilökunnalla näytti olevan tärkeä osuus kaukopalvelutiedon saannissa. Se mainittiin useassa vastauksessa. Asiakkaat eivät useinkaan tiedä mitään kaukopalvelusta, joten sen esittely ja palvelun aktiivinen tarjoaminen on tärkeää.

Henkilökuntaa keuhuttiin: ”ihan super!”, toisaalta tuli myös moitteita: ”henkilökunta oli ihan pihalla”. Yllättävän paljon myös muista kirjastoista (Yliopisto, Eduskunta, Museovirasto) oli saatu neuvoja käyttää juuri Helsingin kaupunginkirjaston kaukopalvelua.

Opettajilta, kurssikavereilta ja ystäviltä oli saatu neuvoja kurssikirjojen ja graduun tarvittavan aineiston hankkimisessa. Muutama vastaaja oli käyttänyt aikaisemmin opiskeluaikanaan yliopistokirjastojen kaukopalvelua ja osasi luontevasti etsiä sitä myös kaupunginkirjaston palveluista. Joukossa oli myös konkariasiakkaita, jotka olivat jo kymmeniä vuosia sitten löytäneet kaukopalvelun mahdollisuudet.

Kysymys:**Miten löysit kaukopalvelulomakkeen?**

Vastaajista 36 % oli löytänyt kaukopalvelulomakkeen etsimällä, 24 % ilmoitti kirjaston virkailijan opastaneen ja 14 % tunsivat sen jo ennestään. Kirjaston palveluiden esittelyssä tarvitaan siis edelleen henkilökunnan panosta, netti-aikaa.

Tähän kysymykseen tuli melko vähän kommentteja, ja ne olivat lähinnä heiltä, jotka eivät itse täyttäneet lomaketta, vaan asioivat kirjastossa ja virkailija täytti lomakkeen. Osa vastaajista kertoi lähettäneensä kaukopalvelupyynnön sähköpostilla suoraan kaukopalveluosastolle.

Kysymys:**Kuinka usein käyt kirjastossa tai käytät kirjaston verkkopalveluja?**

Kaukopalveluasiakkaat ovat tottuneita ja ahkeria kirjastokävijöitä. Viikoittain tai muutaman kerran kuukaudessa kirjastossa kävi 62 % vastaajista. Samalla tasolla oli myös kirjaston verkkopalvelujen käyttö, 59 %.

Kysymys:**Mihin tarkoitukseen yleensä käytät kaukopalvelua?**

Vastausvaihtoehtoina oli tarjolla harrastukset, opiskelu, työ ja muu. Suosituin vaihtoehto (40 %) oli harrastukset kuten käsityöt, musiikki, sukututkimus ym. Opiskelun tukena kaukopalvelua käytti 19 % ja työn takia 11 %.

Avovastauksista ilmeni, että kaukopalveluasiakkaissa on jonkin verran tutkijoita, jotka tarvitsevat aineistoa kirjan tai tieteellisen artikkelin kirjoittamiseen. Ammattitaidon ylläpitäminen oli yksi peruste kaukopalvelun käyttöön. Harrastuksiin tarvitaan monenlaista aineistoa kuten elokuvia, LP- ja CD-levyjä, nuotteja, kotiseututeoksia, sukukirjoja, vanhoja kirjoja nuoruuden kirjamuisteluun ja auton korjausoppaita..

Kysymys:**Miten kaukopalvelu on sujunut?**

Kaukopalvelu kokonaisuudessaan – sekä Pasilassa että kaukolainan noutokirjastossa – on sujunut asiantuntevasti ja täsmällisesti. Tätä mieltä oli 65 % vastaajista. Kaukopalveluun oltiin varsin tyytyväisiltä ja asiointipalvelu koettiin avuliaksi, ystävälliseksi ja nopeaksi. Joukkoon mahtui kuitenkin myös huomioita, ettei

henkilökunta suinkaan aina tiennyt miten toimia, ja asiakkaalle oli jäänyt sekava kuva palvelusta.

Kysymys:

Onko kaukopalvelu opastanut sinua Helsingin seudun tieteellisten kirjastojen käytössä?

Opastusta tieteellisten ja erikoiskirjastojen käyttöön oli saanut 35 % vastaajista. Näissä tapauksissa on todennäköisesti ollut kyse kurssikirjoista, joita on ollut saatavissa esim. ammattikorkeakoulujen kirjastoissa.

Kysymys:

Mitkä tieteellisistä kirjastoista ovat sinulle tuttuja?

Kolmen kärki tieteellisten kirjastojen käytössä olivat Kansalliskirjasto, Yliopiston kirjasto ja Eduskunnan kirjasto. Nämä mainittiin 425 kertaa. Ammattikorkeakoulujen kirjastot, Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran kirjasto, Tilastokirjasto, Maanpuolustuskorkeakoulun ja Työväenliikkeen kirjasto tulivat myös esiin useassa vastauksessa. Vastausten perusteella kaupunginkirjaston kaukopalveluasiakkaat käyttävät aktiivisesti myös muiden kirjastojen palveluja.

Kysymys:

Kerro omin sanoin kaukopalvelusta

Tämä kysymys tuotti runsaasti vastauksia. Suuri osa vastaajista oli erittäin tyytyväisiä kaukopalveluun. Täsmällisyys, asiantuntemus, avuliaisuus, nopeus ja ystävällisyys saivat kehuja, esimerkkejä vastauksista:

- "sain paljon apua kurssikirjojen etsimisessä"
- "toiminut hyvin ja toivonkin, että palvelua jatketaan ja kehitetään"
- "toimi moitteettomasti väitöskirjaprosessini aikana"
- "on mielestäni yksi tämän valtakunnan parhaita palveluita – ja kirjastolaitoshan on kulttuurin lippulaivamme numero yksi"
- "erittäin tärkeä palvelu minulle, sekä opiskeluaikoina että myöhemmin ammattitutkijana"

- ”aivan fantastista”
- ”olen yllätynyt palvelun monimuotoisuudesta”
- ”hyvin toimii ja hinta on edullisempi kuin tieteellisissä kirjastoissa”
- ”alldeles utomordentligt kunnig, artig, hjälpsam och uppmuntrande”
- “thanks for having this option; it is a great service”

Vastauksista ilmeni myös useita kehittämiskohteita liittyen tiedottamiseen, kaukolainan pyyntöomakkeeseen, maksuihin ja koko prosessiin:

- ”lomakkeen täyttö oli aivan liian vaikeaa”
- ”lomake oli vaikea löytää – Helmetistä voisi olla suora linkki kaukopalveluun”
- ”olisi hyvä saada tietoa siitä, että kaukopalvelupyyntö on vastaanotettu”
- ”hankalaa kun kirjoja ei voi itse uusia netissä eikä näe eräpäivää”
- ”lähikirjaston henkilökunta ei tunne kaukopalvelua, kaukolainan hakeminen aiheuttaa aina yleisen epätietoisuuden”
- ”lainaustapahtuma (kuitit) on jotenkin antiikkinen ja hidas, sama juttu palauttaessa”
- ”kaukolaina Espoossa oli kalliimpi. Voisivatko Helsinki ja Espoo yhtenäistää hinnastonsa? Eikö Helmet-kirjasto ole yhtä ja samaa?”
- ”on aivan erinomainen palvelu, mutta sitä voisi vielä arkipäiväistää niin, että se olisi sekä kirjaston työntekijöille ja asiakkaille tutumpi ja sujuvampi, siten myös käytetympi”
- ”turhan kallis”
- ”kaukopalvelusta pitäisi tiedottaa ihmisille”
- ”tilaus pitäisi olla helpompaa, kuponki heti löydettävissä kotisivulta eikä 10 linkin takaa”

Muutamit kommentit koskivat asioita, joihin tilaava kirjasto ei itse voi vaikuttaa, sillä esimerkiksi kaukolainan toimitusaika ei ole tilaavan kaukopalvelun hallinnassa, vaan siihen vaikuttaa ensisijaisesti se, onko tilattu aineisto saatavilla ja kuinka nopeasti lähettävä kirjasto ja posti toimivat.

Laina-aikoja pidettiin turhan lyhyinä, mutta ne taas määräytyvät lähettävän kirjaston mukaan, samoin kuin se, saako aineiston kotilainaksi vai ainoastaan kirjastossa käytettäväksi.

Yhteenveto:

Vaikuttaa siltä, että vastaajat kokevat kaukopalvelun tarpeelliseksi ja ovat varsin tyytyväisiä siihen. Parannuskohteita vastauksista nousi useita:

- kirjastojen nettisivujen tiedotusta tulee kohentaa ja tarkentaa
- lähikirjastojen henkilökunta tarvitsee opastusta ja lisätietoja kaukopalvelun hoitamisessa
- palveluprosessi tulisi saada läpinäkyvämmäksi
- asiakas tarvitsisi kuittauksen siitä, että hänen kaukopalvelupyynnönsä on otettu käsittelyyn
- asiakkaan tulisi voida seurata tilauksensa vaiheita ja lähettää tarvittaessa uusimispyynnönsä suoraan asiakastietosivulta. Näin kaukopalvelu olisi selkeämmin tätä päivää
- Helmet -kirjastojen kaukopalvelumaksut olisi syytä saada yhtenäisiksi, varsinkin nyt kun paikallisvarausten maksut on poistettu

Keskuskirjaston kysely kirjastoille kaukopalvelusta ja Monikielisen kirjaston palvelujen käytöstä

Verkon kautta toteutettu kaukopalvelukysely lähetettiin sähköpostitse kaikkiin maakuntakirjastoihin ja pääkirjastoihin sekä valikoiden joihinkin lähi- tai sivukirjastoihin. Vastauksia saatiin kaikkiaan 120 kirjastosta. Osa kirjastojen vastauksista oli puutteellisia, mikä johtui siitä, että kaikilla kirjastoilla ei ole tarjolla Monikielisen kirjaston siirtokokoelmia ja näin ollen siirtokokoelmakysymyksiin jätettiin vastaamatta.

Kaukopalvelu

Kysymys:

Miten/miksi kirjastosi päätyi tilaamaan kaukolainan Helmet -alueelta?

Helmet -kaukolainan tilaamisen perusteluja:

- Tärkein syy tilata kaukolaina Helmet -alueelta oli se, että aineistoa ei ollut muualta saatavissa.
- Hyvä saatavuus, mikä selittyy sillä, että Helmet -aineistokokoelma on yleisten kirjastojen laajin ja siksi sieltä löytyy runsaasti aineistoa, jota ei ole hankittu minkään muun kirjaston kokoelmiin.
- Helmet -kaukolainan maksuttomuus on tärkeä syy päätyä tilaamaan se sieltä.
- Kirjastot käyttävät tiedonhakuun ja paikantamiseen Frank-hakua ja Helmet -kokoelma tulee Frank-hakujen kautta hyvin esille.
- Erityisesti mainittiin vieraskielinen aineisto, musiikkiaineisto ja elokuvat.
- Toisaalta todettiin, että Helmet -kirjastoissa kirjoihin on usein pidemmät jonot kuin muualla.
- Yksi vastaaja toi esille myös välitykset ulkomailta.

Muutama vastauskommentti:

- ”Tilaamme, koska toimitus on maksuton ja nopeahko, usein myös aineistoa ei saa muualta, Helmetissä on paremmin esim. vironkielisiä kirjoja kuin meillä varaa hankkia.”
- ”Tilaamme kaukolainaksi aineistoa sieltä mistä sen nopeimmin saamme. Eli ilmeisesti kyseinen kirja on ollut omalla alueellamme lainassa tai sitä ei ole löytynyt muualta kuin HelMet alueen kirjastoista.”

- ”Ei ole saatavilla Varastokirjastossa tai maakuntakirjastoissa.”
- ”Varastokirjaston jälkeen emme priorisoi kaukolainoissa mitään tiettyä kirjastoa, tilaamme sieltä mistä teoksen sattuu kätevimmin saamaan.”
- ”Löytyy hyvä kokoelma vieraskielistä ja musiikkiaineistoa sekä elokuvia.”
- ”Enimmäkseen olemme käyttäneet monikielisen kirjaston palveluita ja kaukolainanneet sellaista aineistoa (esim. farsin kielistä tms), jota oman alueemme kirjastot eivät pysty tarjoamaan.”
- ”Asiakkaille kaukolainaksi, myös välityksiä ulkomailta”
- ”Siirtokokoelmia vieraalla kielellä”
- ”Yksittäisille asiakkaille vieraskielistä aineistoa enemmän”

Kysymys:

Onko kirjastosi Helmet -verkkokirjaston toimintoihin tyytyväinen?

Suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä (83 %), Ongelmiakin tuli esille, kuten:

- Kirjautumisongelmat:
”Välillä se kirjautuminen omiin tietoihin on hidasta tai ei onnistu lainkaan”.
- Tiedonhaussa tuntuu olevan vaikeuksia, esim. hakuterminä käytettävää tähteä (*) ei tunneta:
”Olisi hyvä, jos olisi mahdollista hakea ilman hakutermiä, esim. kieli ukraina ja kokoelma lastenkokoelma. Kokeilin kiertää ongelman kirjoittamalla hakutermitse ”kirja”, en tiedä toimiko aivan, mutta tuli ainakin joitain tuloksia. Toisaalta, jos kieli on vieras, hakutuloksia on vaikea ymmärtää ja valinta tehdään onneksi minun puolestani monikielisessä kirjastossa”.

Kysymys:

Mitä aineistoa kirjastosi on tilannut kaukopalvelustamme?

Vastaukset tähän kysymykseen eivät tuottaneet yllätyksiä, sillä peräti 89 % vastaajista tilasi kirjoja, AV-aineistoa 46 % ja muita aineistoja keskimäärin 14 %. Kukaan ei ollut tilannut lautapelejä.

**Kysymys:
Käytättekö WebKakea?**

WebKake on kaukopalvelun käyttöön suunniteltu tilaustenhallintasovellus, joka käy parhaiten kirjastoille, jotka tilaavat paljon kaukolainoja muista kirjastoista. Kyselyyn vastanneista WebKaken käyttäjiä oli vain 16 %. Osa vastaajista ei edes tiennyt, mikä WebKake on: "Har inte ens hört namnet, tror jag".

Muutama käytti WebKaken edeltäjää Kakea. Näistä osa suunnitteli vaihtoa WebKakeen.

**Kysymys:
Toivomuksia, ehdotuksia tai muuta kommentoitavaa kaukopalvelutoimintaamme liittyen**

Toivomuksia, ehdotuksia tai muita kommentteja kaukopalvelutoimintaamme liittyen antoi vain muutama kirjasto. Joillekin kirjastoille oli epäselvää, että koko Helmet -alueen aineisto on käytettävissä:

- "Kaukopalvelupyynnöjä helpottaisi huomattavasti se, että yhdessä paikassa olisi selvästi esillä tieto siitä antaako kyseinen, Helmet -tietokantaan kuuluva, kirjasto kaukolainoja vai ei ja mitä se maksaa".

Päinvastaistakin viestiä saatiin:

- "Helmetin kaukopalvelu on sujuvaa nyt, koska kaikki pääkaupunkiseudun kirjastojen kokoelmat ovat saatavilla."

Keskitetty kaukopalvelu koettiin helpottavan kaukolainojen tilausta ja palautusta. Kaukolainojen maksuttomuus oli kaikista kirjastoista hyvä asia".

YHTEENVETO:

Kirjastot käyttävät aineiston paikantamiseen Frank -monihakua ja Helmet -aineistoa kaukolainataan saatavuuden, maksuttomuuden ja nopeahkon toimituksen takia. Helmet -verkkokirjaston toimintoihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä, tosin kirjautumis- ja hakuongelmiakin koettiin. Helmet -alueelta kaukolainataan ylivoimaisesti eniten kirjoja. WebKaken käyttäjiä on vähän, mikä johtuu osittain siitä, että sitä ei tarvita kaukolainatilausten vähyyden vuoksi ja osittain siitä, että sitä ei ole markkinoitu tarpeeksi. Yllättävää oli, että joillekin kirjastoille oli vielä epäselvää se, että verkkokirjastomme koko Helmet -aineisto on kaukolainoihin käytettävissä.

Monikielinen kirjasto

Kysymys:

Onko Monikielinen kirjasto tuttu?

Monikielinen kirjasto on tuttu suurimmalle osalle vastaajista (85 %). Kommenteissa tuli ilmi, että Monikielistä kirjastoa pidetään myönteisenä palveluna:

- ”Sen olemassaolo on vastaus tämän päivän tarpeisiin”, ”Hyvä kirjasto”, ”Se toimii hienosti”, ”Hienoa!”.

Monikielisen kirjaston sivuihin ja esittelyvideoonkin monet olivat tutustuneet.

Kysymys:

Mistä olette löytäneet tietoa Monikielisen kirjaston palveluista?

Vastaajat olivat saaneet tietoa Monikielisestä kirjastosta Helmet -kirjaston kotisivulta, hakemalla netistä tai Kirjastot.fi -sivuilta. Osa oli kysynyt tietoa sähköpostilla ja muutama oli saanut Monikielisen kirjaston mainosesitteen kirjastoonsa. Tietoa oli saatu myös koulutuspäiviltä sekä kaukopalvelu- ja maakuntakirjastokokouksissa. Joillekin Monikielinen kirjasto oli jo vanhastaan tuttu:

”Palvelut olleet tiedossa ja pitkään. Kaipa niistä on teiltä aikoinaan tiedotteita tullut”.

Kysymys:

Oletteko tilanneet siirtokokoelmia kirjastoonne?

Yli puolet vastanneista kirjastoista (65 %) oli tilannut siirtokokoelmia. Osa kirjastoista on tilannut siirtokokoelmia säännöllisesti jo vuosikausia, jotkut muutamia kertoja ja jotkut vasta suunnittelevat vieraskielisen aineiston tilaamista. Erään kirjaston toiveena oli: ”Jos venäjänkielisestä aineistoa voisi hankkia siirtokokoelmaksi, niin se kiinnostaisi meitä”.

Kysymys:

Onko palvelu vastannut odotuksianne?

Monikielisen kirjaston palvelu oli kaikkien vastanneiden kirjastojen mukaan ollut odotusten mukainen. Palveluun oltiin tyytyväisiä:

”Palvelu nopeaa ja ammattitaitoista”, ”Toimi tosi hyvin ja naapurikirjastokin innostui tästä”.

Kehittämistoiveissa esitettiin:

”Valikoimaa saisi olla reilummin, esim. lehtiä kysytään paljon – sekä tietokirjallisuutta laajemmin. Nuorten kirjoja kysytään myös jonkin verran” tai ”Kokoelman koossa olisi kehittämisen paikka, koska saamme usein siirtokokoelmiimme samoja aineistoja. Varsinkin nyt kun maahanmuuttajien määrä on kasvanut, kokoelma ei varmaankaan riitä koko Suomen kirjastoille”.

Kysymys:

Meitä kiinnostaa tietää, miten lainaatte Monikielisen kirjaston aineistoa asiakkailenne?

Suurin osa kirjastoista lainasi aineistoa kuiteilla: ”Ne on lainattu ns. kuittilainoina eli pitämällä aivan manuaalikirjanpitoa paperilla lainaajista ja eräpäivistä”. Yleinen tapa oli myös se, että kirjastot luetteloivat kirjat minitiedoilla tietokantaansa ja käyttävät viivakoodina joko omaa viivakooditarraa tai kirjan nidetarraa. Muita tapoja oli myös vihko, Excel-taulukko, Word-dokumentti ja omat paperiset lomakkeet.

Kysymys:

Oletteko mainostaneet Monikielisen kirjaston aineistoa asiakkailenne?

Suurin osa kirjastoista (57 %) oli mainostanut asiakkailleen Monikielisen kirjaston aineistoa. Useimmissa kirjastoissa kerrotaan opettajille ja maahanmuuttajaryhmille Monikielisen kirjaston aineistosta: ”Kerromme heti ensimmäisellä kirjastokäynnillä mahdollisuudesta saada tilaamalla aineistoa omalla äidinkielellä”.

Kirjastoilla on esitteitä asiakkaiden saatavilla ja joidenkin kirjastojen koti- ja Facebook-sivuilla on nettilinkki Monikielisen kirjaston sivuihin.

Jotkut kirjastot eivät koe aktiivisen markkinoinnin olevan tarpeen: ”Emme ole aktiivisesti mainostaneet Monikielistä kirjastoa, mutta olemme kertoneet palvelusta tarvittaessa. Kirjastomme toimii pienessä maaseutukaupungissa, jossa maahanmuuttajia vieraammilta kielialueilta on toistaiseksi vähän. Heistä kirjastoa käyttävät ovat olleet lähinnä kiinnostuneita siitä mitä kirjastollamme on tarjota suomen kielen oppimiseksi.”.

Kysymys:**Minkälaisena mahdollisuutena tai paikkana kirjastonne kokee olevansa nyt, kun maahanmuuttajien määrä kasvaa Suomessa?**

Suurelle osalle vastaajakirjastoista tuntui tärkeältä olla osa maahanmuuttajien kotoutustyötä: ”Kirjaston ovet ovat avoimia kaikille kuntalaisille ja pyrimme mahdollisuuksiemme mukaan osallistumaan maahanmuuttajien kotouttamiseen ja edesauttamaan, että he saavat lukemista ja kuunneltavaa myös omalla äidinkielellään”.

Kirjastot haluavat tarjota viihtyisät tilat ja olla kulttuurien kohtaamispaikkana. Myös apu suomenkielen opiskeluun tuntuu tärkeältä. Yleisesti ottaen maahanmuuttajien toivotaan löytävän nopeasti kirjaston palvelut: ”Tarjoamalla erilaisia palveluja (markkinointi!) myös maahanmuuttajille, on kirjasto todella tärkeässä osassa heidän yhteiskuntaan sopeutumisessaan. Olemme kaikille avoin kirjasto ja omalta osaltamme pyrimme tarjoamaan heille tasavertaiset palvelut muiden asiakkaiden kanssa. Toivomme heidän löytävän kirjaston palvelut mahdollisimman nopeasti ja sitä kautta innostuvan opiskelusta ym.”.

Monikielisen kirjaston palvelut tulivat myös esille: ”Pienenä kirjastona meillä ei ole mahdollisuutta hankkia suuria määriä vieraskielistä kirjallisuutta. Tarve Monikielisen kirjaston palveluista tulee luultavasti kasvamaan.”.

Kysymys:**Toivomuksia, ehdotuksia tai muuta kommentoitavaa Monikielisen kirjaston toimintaan**

Kirjastot olivat tyytyväisiä Monikielisen kirjaston toimintaan: ”Hyvin tärkeä palvelu! Toisesta maasta tulevalle tulee tervetullut olo, kun häntä ajatellaan tarjoamalla aineistoa omalla kielellä”, ”Olemme olleet tyytyväisiä”, ”Jatkakaa samaan malliin” ym.

Toivelistalla:

- ”Olisi hyvä saada sisältöselosteita, jos kirjalle ei ole vastaavaa suomenkielistä alkuteosta tai käännöstä. Muuten, kiitos ihanasta palvelustanne”
- ”Asiakkaat kokevat Helmet -haun hankalaksi. E-kirjasto olisi hyvä; samoin toivotaan äänikirjoja, dvd/bluray -levyjä, lehtiä, nuorten aineistoa. Lisäksi haluttaisiin että lainat olisivat uusittavissa pidemmälle ajalle (esim. 3 kk). Kirjoihin voisi miettiä esim. jotakin taskua tai vastaavaa kirjastojen omille siirtokokoelmamerkinnöille. (Käytämme nykyisin teippiä merkintöihin, jonka jäljet on sitten hankala poistaa). KIITOS tärkeästä palvelustanne”

Yhteenveto:

- Monikielinen kirjasto ja sen palvelut olivat suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista kirjastoista tuttu. Tietoa Monikielisestä kirjastosta oli löydetty mm. Helmet -sivulta, netistä, Kirjastot.fi:stä, Monikielisen kirjaston tiedotteista ja mainoksista sekä sähköpostikyselyillä.
- Yli puolet vastaajista oli tilannut siirtokokoelmia joko silloin tällöin tai jotkut kirjastot jopa vuosikausia. Joissakin kirjastoissa ei ollut ollut kokoelmille vielä tarvetta.
- Monikielisen kirjaston palvelu on vastannut odotuksia ja siihen on oltu tyytyväisiä, tosin laajempaa ja monipuolisempaa valikoimaa kaivataan.
- Kirjastot lainaavat Monikielisen kirjaston aineistoa asiakkailleen monella eri tavalla; kuittilainoina, aineisto viedään minitiedoilla omaan rekisteriin ja luetaan viivakoodilla, tehdään erilaisia taulukkoja ym.
- Aineistoa mainostetaan asiakkaille mm. ryhmäkäyntien yhteydessä, esitteillä tai somessa. Monikielisen kirjaston toimintaa kiitettiin, mutta toivottiin myös parempaa näkyvyyttä, jotta yleisesti tiedettäisiin kirjaston olemassaolo.
- Kirjastot kokevat roolinsa tärkeäksi ja tarpeelliseksi maahanmuuttajien kotouttamisessa. Ne tarjoavat mm. kohtaamispaikan, netinkäytön, ryhmäopastuksia, aineistoa sekä mahdollisuuden suomenkielen opiskeluun.