

Kaisa Salomaa

Yhteistyötä Tampereen korkeakoulukirjastojen kaukopalvelussa?

Selvitys kirjastojen välisen yhteistyön mahdollisuudesta

Opinnäytetyö

Talvi 2011

Kulttuurialan yksikkö

Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: Kulttuurialan yksikkö

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijä: Kaisa Salomaa

Työn nimi: Yhteistyötä Tampereen korkeakoulukirjastojen kaukopalvelussa? Selvitys kirjastojen välisen yhteistyön mahdollisuudesta.

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2011

Sivumäärä: 42

Liitteiden lukumäärä: 1

Tämä opinnäytetyö käsittelee sitä, onko Tampereen tieteellisten kirjastojen mahdollista tehdä yhteistyötä kaukopalvelussa. Tutkittavina kirjastoina olivat seuraavien korkeakoulujen kirjastot: Poliisiammattikorkeakoulu, Tampereen teknillinen yliopisto, Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Työ käsittelee kaukopalvelua yleisesti, Tampereen korkeakoulukirjastoja sekä yhteistyötä kirjastoissa ja Tampereella.

Tutkimuksella yritettiin kartoittaa miksi Tampereen korkeakoulukirjastoilla ei ole enempää yhteistyötä ja olisiko mahdollista, että kirjastojen välille syntyisi yhteistyötä esimerkiksi kaukopalvelun kautta. Lisäksi tarkasteltavana on, mihin suuntaan kaukopalvelu on kehittymässä sekä mitä mahdollisuuksia ja parannettavaa kaukopalvelulla palveluna on tutkittavien kirjastojen kaukopalvelusta vastaavan henkilökunnan mielestä.

Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluina. Haastateltavina olivat tutkittavien kirjastojen kaukopalvelusta vastaava henkilökunta. Haastateltavien vastaukset yhteistyön suhteen vaihtelivat kirjastoittain. Osa haastatelluista piti yhteistyötä kirjastojen välillä kehiteltävänä ideana, mutta ei välttämättä kaukopalvelussa. Toinen osa haastatelluista ei kiinnostuneet yhteistyöstä kaukopalvelun suhteen. Yksikään haastatelluista ei kuitenkaan ollut Tampereen korkeakoulukirjastojen välistä yhteistyötä vastaan.

Avainsanat: alueellinen yhteistyö, kaukopalvelu, kirjastot, tieteelliset kirjastot, yhteistyö.

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Culture and Design

Degree programme: Library and Information Services

Author: Kaisa Salomaa

Title of thesis: Interlibrary loan collaboration between the academic libraries of Tampere city? A survey on the possible collaboration between the libraries.

Supervisor: Pirkko Vuorela

Year: 2011

Number of pages: 42

Number of appendices: 1

The purpose of this thesis was to find out if it is possible for academic libraries of Tampere city region to collaborate with interlibrary loans. The studied libraries in this thesis were: The Police College of Finland, Tampere University of Technology, University of Tampere and Tampere University of Applied Sciences. The present thesis covers interlibrary loans, academic libraries of Tampere city and collaboration within these libraries, and Tampere city in general.

The main purpose of this research was to find out why there is not more collaboration between the academic libraries of Tampere city and whether the collaboration there could be increased for example via interlibrary loans. In addition, this thesis examines how interlibrary loans are developing, what possibilities interlibrary loans have and whether the service has something to improve according to the staff of the interlibrary loans in the studied libraries.

The material for this research was collected via theme interviews. The interviewees were the staff responsible for the libraries' interlibrary loan services. The libraries staff had different opinions about the collaboration. Some of the interviewed thought that interlibrary loans are not the best way to do collaboration between the libraries. However they thought that collaboration between the libraries was an idea worth developing. Some of the other interviewees were not interested in collaboration with interlibrary loans. None of the participants interviewed for the study were against the idea of cooperation between the libraries.

Keywords: academic libraries, cooperation, interlibrary loans, libraries, library cooperation.

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
Käytetyt termit ja lyhenteet	6
1 JOHDANTO	8
2 KAUKOPALVELUSTA	10
2.1 Kaukopalvelu nykyään	10
2.2 Tieteellisten kirjastojen kaukopalvelun tulevaisuutta	12
3 TAMPEREEN KORKEAKOULUJEN KIRJASTOISTA.....	14
3.1 Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto	14
3.2 Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto	15
3.3 Tampereen yliopiston kirjasto	16
3.4 Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto	18
4 YHTEISTYÖSTÄ TAMPEREEN KORKEAKOULUISSA JA KIRJASTOISSA.....	21
4.1 Yhteistyötä Tampereen korkeakouluissa	21
4.2 Yhteistyötä erilaisissa kirjastoissa	22
4.3 Yhteistyöstä Tampereen kirjastoissa.....	23
5 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄ.....	24
5.1 Tutkimusongelma.....	24
5.2 Tutkimusmenetelmä.....	24
5.3 Tutkimuksesta.....	25
6 HAASTATTELUJEN TULOKSET	27
6.1 Kaukopalvelu nyt?.....	27
6.2 Parannettavaa kaukopalvelussa?	29
6.3 Kaukopalvelun tulevaisuus?.....	31
6.4 Yhteistyötä kaukopalvelussa tai korkeakoulukirjastoissa?	33
7 OMAA POHDINTAA.....	36

LÄHTEET	39
LIITTEET	43

Käytetyt termit ja lyhenteet

IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions)

IFLA on maailmanlaajuinen kirjastoalan järjestö.

Kaukopalvelu

Kaukopalvelu on kirjastojen välistä yhteistyötä, jossa kirjasto tilaa asiakkaan pyynnöstä toiselta kirjastolta aineistoa lainaan (Kaukopalvelun käsikirja 2010).

KDK-hanke (Kansallinen digitaalinen kirjasto)

KDK-hanke on Opetus- ja kulttuuriministeriön hanke, jossa yritetään parantaa kirjastojen, arkistojen ja museoiden sähköisten aineistojen ja palveluiden saatavuutta ja käytettävyyttä (Tietoa hankkeesta, [Viitattu 6.12.2010]).

Kirjastokimppa

Kirjastokimppa tarkoittaa vähintään kahden kirjaston yhteistyötä, yleensä heillä on yhteinen atk-järjestelmä. Myös muuta toimintaa liittyy tähän yhteistyöhän, kuten esimerkiksi henkilöstön kouluttaminen (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 53-54).

Polamk (Poliisiammattikorkeakoulu)

Poliisiammattikorkeakoulu on Tampereella Hervannassa sijaitseva korkeakoulu, jossa koulutetaan Suomen poliisit (Poliisiammattikorkeakoulu 2010).

Relais ILL

Relais ILL on kanadalainen kaukopalveluohjelmisto, joka otetaan käyttöön Suomessa Linnea2-konsortiossa (Kaukopalvelun käsikirja 2010).

Seutulainaus

Seutulainaus on yleisten kirjastojen kirjastokimppojen palvelu. Kirjastokimpoissa kirjastoilla on yhteinen kirjastotietojärjestelmä.

Tamk (Tampereen ammattikorkeakoulu)

Pirkanmaan ammattikorkeakoulun ja Tampereen ammattikorkeakoulu yhdistyivät vuoden 2010 alussa ja muodostivat nykyisen Tampereen ammattikorkeakoulun. Oppilaitos sijaitsee pääasiallisesti Tampereella (Tampereen ammattikorkeakoulu 2010).

TTY (Tampereen teknillinen yliopisto)

Tampereen teknillinen yliopisto on Tampereella Hervannassa sijaitseva yliopisto, jossa pääasiallisesti opiskellaan ja tutkitaan tekniikan aloja ja arkkitehtuuria (Kemiläinen 2010).

Yhteislainaus

Yhteislainaus on Oulun yliopiston, Kajaanin ammattikorkeakoulun, Varastokirjaston ja Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjastojen yhteistyömuoto kaukopalvelussa (Yhteislainaus 2010).

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan kaukopalvelua ja kirjastojen yhteistyötä erityisesti Tampereen korkeakoulukirjastoissa. Tutkin, onko Tampereen korkeakoulukirjastojen mahdollista tehdä yhteistyötä kaukopalvelun suhteen. Tutkittavina kirjastoina olivat Poliisiammattikorkeakoulun, Tampereen teknillisen yliopiston, Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun kirjastot. Tutkittavanani olevat kirjastot sijaitsevat kohtuullisen lähellä toisiaan tai niiden toimipisteet ovat vierekkäin, kaikkien korkeakoulujen pääkirjastot sijaitsevat Tampereella. Yhteistyötä olisi helppo tehdä, mutta kuitenkin sitä ei tehdä tai sitä on hyvin vähän. Kuitenkin Tampereen ammattikorkeakoulun ja yliopistoiden välillä on yhteistyötä jo nyt.

Kaukopalvelu on ollut pienenevä palvelu tieteellisissä kirjastoissa jo 1990-luvulta asti (Kaukopalvelun käsikirja 2010). Tämä nostaa esiin kysymyksen siitä, kuinka kannattavaa Tampereen korkeakoulukirjastojen on pitää kunkin omaa kaukopalveluosastoa samassa kaupungissa. Läheskään kaikissa Tampereen kirjastoissa ei kaukolainata Tampereelta löytyvää materiaalia, joten asiakkaiden täytyy itse mennä hakemaan haluamaansa aineistoa eri kirjastoista. Olisiko mitenkään mahdollista rakentaa kuljetusverkosto korkeakoulukirjastojen välille? Kaukolainaus kaupungin sisällä muuttuisi tällöin kunnankirjastojen seutulainauksen tapaiseksi palveluksi. Seutulainauksella tässä tapauksessa tarkoitan pienellä maksulla tai ilmaiseksi kaupungin sisällä tapahtuvaa aineiston lainausta kirjastosta toiseen.

Tutkin tätä kysymystä tekemällä haastatteluja kaikkiin neljään korkeakoulukirjastoon. Haastattelin kirjastojen kaukopalvelusta vastaavia henkilöitä. Tutkimuskysymykseni nousi mieleeni ollessani entisessä Pirkanmaan ammattikorkeakoulussa työharjoittelussa. Näin, että jonkinlainen yhteistyö lainauksen suhteen olisi kannattavaa, mutta sitä ei ollut.

Teoriaosassa määrittelen kaukopalvelua yleisesti, kerron lyhyesti Tampereen korkeakouluista ja niiden kaukopalveluista sekä viimeiseksi yhteistyöstä korkeakouluissa Tampereella ja kirjastoissa. Tämän jälkeen käyn läpi mitä mielipiteitä henki-

lökunnalla oli kaukopalvelun nykypäivästä, tulevaisuudesta ja yhteistyöstä. Nämä vastaukset tulivat esiin haastattelujen kautta. Työssäni viimeisenä on minun omaa pohdintaani työstäni, saamistani vastauksista sekä mahdollisia ehdotuksia kirjastoille.

2 KAUKOPALVELUSTA

2.1 Kaukopalvelu nykyään

Tässä osiossa käsittelemme kaukopalvelua käsitteenä ja palveluna. Lähteenäni käytän Kaukopalvelun käsikirjaa, joka löytyy KirjastoWiki-sivustolta (Kaukopalvelun käsikirja 2010). Kaukopalvelu on osa kirjastojen kokoelmapolitiikkaa, joka toteutetaan kirjastojen välisenä yhteistyönä. Periaatteena on, että jos jostain tiettyä julkaisua, jota asiakas haluaa, ei ole omassa kirjastossa aineisto tilataan toisesta kirjastosta. Aiemmin kaukopalvelu on ollut nimenomaan kirjastojen välistä, mutta kehitys on mennyt siihen suuntaan, että myös esimerkiksi yksityisille tietopalveluille lähetetään kaukopalveluna aineistoa. Lisäksi on mahdollista joissakin tapauksissa, että asiakas tilaa itse kaukolainansa ilman välikäsiä.

Kirjastojen oikeudet ja velvollisuudet kaukopalvelun osalta perustuvat IFLA:n (International Federation of Library Association) kansainvälisille periaatteille, joita ovat muun muassa tekijänoikeudet ja kansalliset velvollisuudet (International Resource Sharing 2009). Säädöksissä on velvoitteita esimerkiksi vapaakappalekirjastoille ja maakuntakirjastoille kaukopalvelun suhteen. Kirjastolakiin on myös kirjattu, että yleisten ja tieteellisten kirjastojen on tarvittaessa käytettävä toistensa kokoelmiin kuuluvaa aineistoa (L 4.12.1998/904). Niissä tapauksissa kun tämä ei onnistu, on kirjastoilla mahdollista pyytää kaukolainoja Varastokirjastosta, joka on yksi Suomen tärkeimmistä kaukopalvelun toimijoista. Varastokirjaston toiminta perustuu pääasiallisesti kaukopalveluun ja aineiston varastointiin. Täten tiedämme, että kaukopalvelu ei tule ainakaan lähiaikoina loppumaan, mutta sen muodot voivat muuttua tai jotakin uutta tulla tilalle. Esimerkiksi kun kaunokirjalliset elektroniset kirjat tulevat myyntiin ja mahdollisesti yleistyvät, voimmeko kaukolainata tällaista kaunokirjallista elektronista kirjaa toiselle kirjastolle? Tässä tulee ainakin vielä tekijänoikeuslaki vastaan, sillä se ei salli digitaalisen aineiston jakoa asiakkaalle digitaalisessa muodossa (L 8.4.1961/404). Tästä johtuen kirjastot eivät voi esimerkiksi

luovuttaa asiakkailleen digitaalisessa muodossa olevaa artikkelia, jonka he ovat tilanneet kaukolainana toiselta kirjastolta. Tekijänoikeuslaki on pysynyt samanlaisena erityisesti sen takia, että kaupallisilla tekijöillä on intressejä sähköiseen toimintaympäristöön, sekä digitaalisten aineistojen kopiointiin ja säilyttämiseen (Opetuksen ja tutkimuksen 2009, 28). Luonnollisesti kaupalliset toimijat haluavat mahdollisimman monen ihmisen, yrityksen tai kunnan maksavan heille, jotta he pääsevät käsiksi johonkin tiettyyn elektroniseen aineistoon.

Kaukopalvelukäytännön perusteet ovat asiakaslähtöisyys, saavutettavuus, työskentelyn tarkoituksenmukaisuus ja nopeus, toimintatavat sekä taloudellisuus. Elektroninen aineistonvälitys on kohtalaisen uusi lisäys kaukopalveluun. Kyseinen toiminta tuli mukaan 1990-luvun puolivälissä. Tavallisesti elektroninen aineistonvälitys tarkoittaa artikkeliaineiston toimittamista elektronisten välineiden kautta, esimerkiksi sähköpostilla. Kuten edellisessä kappaleessa kirjoitin, elektronisten aineistojen yhä vain yleistyessä tekijänoikeuskysymykset digitaalisesta aineistonvälityksestä nousevat tärkeämmäksi. (Kaukopalvelun käsikirja 2010)

Kaukopalvelu on ollut aiemmin huomattavasti tärkeämpi palvelu, mutta 1990-luvulla ja edelleen 2000-luvulla se on koko ajan vähentynyt (Kaukopalvelun käsikirja 2010). Erityisesti tähän ovat vaikuttaneet vuonna 1992 tullut valtion maksupöytäkirjalaki (L 21.2.1992/150), joka teki kaukopalvelusta maksullisen palvelun yliopistojen kirjastoissa, ja lisääntyneet elektroniset aineistot. Vastaavasti yleisissä kirjastoissa aineistojen liikkuvuutta on lisännyt kirjastojen välinen yhteistyö, niin sanotut kirjastokimppat. Kirjastokimppojen kautta yleisten kirjastojen seutulainaus on kehittynyt. Ennen näitä muutoksia yliopistojen kirjastoissa kaukopalvelu oli rutiininomaisempaa, kun artikkelitilauksia saattoi tulla 4000 vuodessa (H3). Kun tätä lukua vertaa nykyisiin kaukopalvelun tilastoihin, ero on huomattava. Esimerkiksi Tampereen teknillisessä yliopistossa kotimaasta kaukolainoja tilattiin vuonna 2009 vain noin 250 kappaletta (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]).

Kaukopalvelulla itsessään ei ole mitään hallinnollista päättäjää, mutta Suomen tieteellisellä kirjastoseuralla on olemassa kaukopalvelutyöryhmä. Tämän työryhmän tehtävänä on kehittää kaukopalveluyhteistyötä, minkä lisäksi se tekee yhteis-

työtä vastaavanlaisten pohjoismaiden työryhmien kanssa. Kirjastot.fi-sivusto on tehnyt kaukopalveluun wiki-sivuston, jonka tarkoituksena on olla kaukopalvelusta tiedottamisen ja keskustelemisen foorumi.

2.2 Tieteellisten kirjastojen kaukopalvelun tulevaisuutta

Vuoden 2010 investointi kaukopalvelussa on Linnea2-konsortion hankkima kaukopalveluohjelmisto Relais ILL. Tähän konsortioon kuuluvat yliopistokirjastot, Varastokirjasto ja Eduskunnan kirjasto. Ohjelmiston pitäisi olla käytössä kaikissa konsortioon kuuluvissa kirjastoissa vuoden 2010 loppuun mennessä. Muun muassa Varastokirjasto ja Oulun yliopiston kirjasto kokeilivat ensimmäisenä ohjelmistoa. Tois-taiseksi Relais-ohjelmistoa siirtyvät käyttämään vain konsortioon kuuluvat kirjastot, mutta ohjelmiston hankintasopimukseen kuuluu optio jonka mukaan kaikki kirjastosektorit voivat myöhemmin liittyä mukaan Relais-rinkiin. Tämä ohjelmisto voi vaikuttaa hyvinkin paljon siihen, kuinka kaukopalvelu tieteellisissä kirjastoissa kehittyy. (Kaukopalvelun käsikirja 2010)

Relais ILL-ohjelmisto liitetään Voyager-kirjastotietojärjestelmään, joka kirjastoilla on tällä hetkellä käytössä, käyttämällä Z39.50-protokollaa. Ohjelma on asiakasläh-töisempi lähtökohdiltaan kuin mitä nykyinen kaukopalvelu on. Tämä johtuu siitä, että asiakkaat pystyvät itse tekemään kaukopalvelupyynnön ohjelmaan ja seuraamaan tilauksensa kulkua. (Relais FAQs 2010)

Tämänkaltaisen asiakaslähtöisen kaukopalvelun on maailmalla osoitettu toimivan ja olevan sekä nopeampi että halvempi ratkaisu kuin nykyinen kaukopalvelumalli. Esimerkiksi Nitecki ja Renfro kirjoittavat artikkelissaan, kuinka jo vuonna 1993 Yhdysvalloissa on aloitettu kaukopalvelun parantamiseen tähtäävä projekti. Tämän projektin läpimurto oli asiakaslähtöinen kaukopalvelu. Asiakkaat etsivät kirjastojen tietokannoista tarvitsemansa aineiston, tilasivat sen itse ja aineisto saapui muuta-man päivän päästä asiakkaan haluamaan kirjastoon. Tämän havaittiin olevan tehokas kaukopalvelun muoto, sillä se vähensi välikäsiä ja siten prosessointiaikaa. Tällaiseen kaukopalvelu toimintatapaan Suomessa voidaan päästä Relais ILL:n ja

mahdollisesti Kansallisen Digitaalisen Kirjaston (KDK) avulla. (Nitecki & Renfro 2004, 132-133)

Asiakaslähtöisestä kaukopalvelusta Amerikassa on useampiakin artikkeleita, 1990-luvulta ja 2000-luvulta. Myös Pohjoismaissa on pyritty asiakaslähtöisempään kaukopalveluun. Esimerkiksi Tanskassa on toiminnassa Kirja ovelle palvelu. Kyseessä on maksullinen palvelu. Palvelussa asiakas hakee kirjastojärjestelmästä hakemansa aineiston, minkä jälkeen hän valitsee mistä kirjastosta hän haluaa aineiston tilata. Asiakas ohjautuu tällöin lähettävän kirjaston sivustolle. Asiakkaan on oltava lähettävän kirjaston asiakasrekisterissä ja sitouduttava erikoissääntöihin, jotta hän voi käyttää palvelua. Asiakas voi palauttaa aineiston maksullisesti postitse tai johonkin Kirja ovelle palvelussa mukana olevista kirjastoista, jolloin aineiston palauttaminen on ilmaista. (About books to, [viitattu 7.1.2011])

3 TAMPEREEN KORKEAKOULUJEN KIRJASTOT

3.1 Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto

Poliisiammattikorkeakoulu (Polamk) on nykyään ainoa koulu Suomessa, josta voi valmistua poliisiksi. Polamk sijaitsee Tampereella Hervannassa. Lisäksi poliisikoiranohjaajat opiskelevat Polamkiin kuuluvassa laitoksessa Hämeenlinnassa. Poliisin perusopinnot kestävät kaksi ja puoli vuotta ja ovat laajuudeltaan 165 opintoviikon mittaiset (Poliisiammattikorkeakoulun viestintä, 9 [viitattu 3.12.2010]). Lisäksi Polamkissa voi opiskella poliisialipäällystön ja poliisipäällystön tutkinnot. Koulussa annetaan myös ammatillista lisä- ja täydennyskoulutusta. Tässä luvussa käytän lähteenä Polamk.fi-sivustoa (Poliisiammattikorkeakoulu 2010).

Yhteensä Polamkissa opiskelee noin 1 000 tutkinto-opiskelijaa vuosittain, tämän lisäksi muussa koulutuksessa on vuosittain noin 5 000 opiskelijaa. Työntekijöitä Polamkissa on yli 200, joista opetushenkilöstöä on noin 120. Tähän lasketaan myös Hämeenlinnan poliisikoiralaitoksessa työskentelevät 13 työntekijää.

Polamkin kirjasto sijaitsee koulurakennuksessa. Kyseessä on erikoiskirjasto, sekä tieteellinen kirjasto, jonka tehtävänä on tukea opiskelua ja poliisialan tutkimusta. Kokoelma on keskittynyt muun muassa poliisialaan, oikeustieteisiin ja kriminologiaan. Kirjasto on niin sanotusti suljettu kirjasto, joten se palvelee kaikkia poliisiorganisaatioissa työskenteleviä, mutta muut asiakkaat joutuvat sopimaan vierailusta kirjastoon kirjaston henkilökunnan kanssa. Heidän tietokantojaan ovat NetEtsivä ja Etsivä, jotka ovat kokoelmatietokantoja, sekä artikkeliviitetietokanta Poletti.

Yksi kirjaston palveluista on kaukopalvelu, jota voivat käyttää ammattikorkeakoulun opiskelijat, henkilökunta sekä muut poliisihallintoon kuuluvat käyttäjät. Lisäksi muut kirjastot voivat kaukolainata heiltä. Kaukopalvelu on maksullinen lisäpalvelu tässä kirjastossa.

Vuonna 2009 Polamkin kirjastosta annettiin kotimaisiin kirjastoihin 81 kaukolainaa, joista 79 oli lainoina ja 2 jäljenteinä. Lisäksi kotimaisista kirjastoista saatiin 58 kaukolainaa, joista 30 oli lainoina ja 28 jäljenteinä. Kansainvälisiä kaukolainoja ei ollut yhtään (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]).

Kirjastossa on käytössä ohjelmisto kaukopalveluun, joka on yhteydessä heidän kirjastojärjestelmäänsä PrettyLib:iin. Kirjastoon on siis vähän aikaa sitten hankittu lisäohjelma kirjastotietojärjestelmään, jota työntekijät vielä opettelevat käyttämään paremmin. ”Palikan” avulla kaukopalvelu tapahtuu pelkästään sähköisesti, poikkeuksena on Varastokirjasto josta tilataan niin kuin ennenkin. Kirjaston henkilökunnasta kaikki tekevät kaukopalveluun liittyviä töitä sekä kaukopalvelutilauksia.

Me hankittiin just vuodenvaihteessa ... tällänen kaukopalvelu palikka niin sanotusti, eli me lähetetään sitten ne pyynnöt sen järjestelmän kautta sähköpostilla. Ja käsitellään se sit niinku tavallaan. Tää on vähän täs opettelus koska meillä kaukopalvelu on aika pientä. (H1)

3.2 Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto

Tampereen teknillistä yliopistoa (TTY) käsitellessäni olen käyttänyt lähteenäni heidän sivustoaan. TTY sijaitsee Tampereen Hervannassa. TTY:stä valmistuu diplomi-insinöörejä, arkkitehtejä sekä tekniikan ja filosofian tohtoreita. TTY:ssä on noin 11 600 opiskelijaa, joista noin 10 000 opiskelee 13 koulutusohjelmassa (Hakuinfo, [viitattu 2.12.2010]) ja 1 600 suorittaa jatko-opintoja (Ayres 2010a).

TTY:llä työskentelee noin 2 000 henkilöä, minkä lisäksi siellä opiskelee yli 1 000 vaihto- tai vierailevaa opiskelijaa. TTY:llä on myös paljon tutkimustoimintaa (Ayres 2010a). TTY on ollut säätiömuotoinen yliopisto vuoden 2010 alusta lähtien (Ayres 2010b).

TTY:n kirjasto aloitti toimintansa vuonna 1958 ja se sijaitsee kampusalueella yliopiston päärakennuksessa. Tämän lisäksi se on toiseksi suurin teknistieteellinen kirjasto Suomessa. Vaikka kirjasto palvelee pääasiallisesti yliopiston opiskelijoita ja henkilökuntaa, on kirjasto avoin kaikille jotka tarvitsevat teknistieteellistä tietoa.

Hervannassa sijaitsevan kirjaston lisäksi TTY ylläpitää tiedekirjastoa Porin yliopistokeskuksessa. Kirjaston oma tietokanta on nimeltään Tutcat (Kylmäniemi 2010). Tämän lisäksi heillä on oma ekirjasto, johon kirjasto on koonnut tärkeimmät linkit esimerkiksi tiedonhaun kannalta (ekirjasto 2010).

Kirjastossa kaukopalvelua kutsutaan myös tietoaineiston välitykseksi. Kaukopalvelu on kirjastossa samanhintaista kaikille, tarkoittaen opiskelijoiden ja tutkijoiden lisäksi koulun ulkopuolisia asiakkaita. Kirjasto välittää kaukolainoja muun muassa kunnille, valtiolle, valtionapulaitoksille ja erillisestä maksusta he voivat myös toimittaa kaukolainan postiin samana päivänä (Jääskeläinen 2010a). Kirjastossa on käytössä Voyager-kirjastojärjestelmä (Jääskeläinen 2010b).

Vuonna 2009 TTY:n pääkirjastoon saatiin kotimaasta 252 kaukolainaa, joista 103 oli lainoja ja 149 jäljenteitä. Kirjastosta annettiin 522 kaukolainaa muualle kotimaahan, joista 397 oli lainoja ja 125 jäljenteitä. Kansainvälisistä annetuista kaukolainoista 8 oli jäljenteitä ja 10 oli lainoja, yhteensä kirjastosta annettiin 18 kansainvälistä kaukolainaa. Vastaavasti kirjastoon saatiin kansainvälisiä kaukolainoja 95 kappaletta, joista 13 oli lainoja, kun taas 82 oli jäljenteitä (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]).

Kirjaston kaukopalvelusta vastaa kaksi henkilöä, toinen lähtevästä ja toinen tilaavasta, joista molemmat olivat haastateltavina.

No, meillä on niinku se lähtevä kaukopalvelu, meiltä annettu, ulos lähtevä niin se on niinku osa lainausta. Eli lainauksen henkilökunta hoitaa sen ja sitten tämä meille tilattava on sitten tietoaineiston välitystä etä... Mä hoidan sitä...(H3)

3.3 Tampereen yliopiston kirjasto

Tampereen yliopistoa ja sen kirjastoa koskeva materiaali on lähtöisin Tampereen yliopiston sivustolta (Tampereen yliopisto 2010). Yliopiston keskuskampus sijaitsee lähellä Tampereen keskustaa. Lisäksi Kaupin kampus sijaitsee Tampereella Tampereen yliopistollisen sairaalan luona, ja Hämeenlinnassa on luokanopettaja-

koulutus. Yliopistossa opiskelee noin 15200 tutkinto-opiskelijaa ja henkilökuntaa siellä on noin 2100. Yliopistolla on 6 tiedekuntaa: humanistinen, informaatiotieteiden, kasvatustieteiden, kauppa- ja hallintotieteiden, lääketieteellinen sekä yhteiskuntatieteellinen.

Yliopiston kirjasto on perustettu vuonna 1925 samaan aikaan kun Helsinkiin perustettiin Kansalaiskorkeakoulu. Tämä kirjasto on nykyisen Tampereen yliopiston kirjaston edeltäjä. Kansalaiskorkeakoulu toimi jonkin aikaa nimellä Yhteiskunnallinen korkeakoulu ja muutti Tampereelle vuonna 1961. Vuonna 1966 korkeakoulu muutui Tampereen yliopistoksi. Pääkirjasto muutti nykyisiin tiloihinsa vuonna 2006.

Kirjasto on erillinen laitos yliopistolla, jolla on kolme palveluyksikköä. Pääkirjasto sijaitsee yliopiston päärakennuksen lähellä Linna-kiinteistössä keskuskampuksella. Terveystieteiden osastokirjasto, Tertio, on vastaavasti Kaupin kampuksella. Humanistis-kasvatustieteellisen osaston kirjastoista Humanika sijaitsee myös keskuskampuksella ja Hämeenlinnan yksikkö Hämeenlinnassa. Kirjasto palvelee ensisijaisesti Tampereen yliopiston opiskelijoita, tutkijoita ja opettajia. Kirjastossa on käytössä Voyager-kirjastotietojärjestelmä ja kirjaston tietokantaa kutsutaan TAM-CAT:ksi.

Kaukopalvelu on kirjastossa maksullista toimintaa kaikille, vaikkakin yliopiston opiskelijoille, tutkijoille ja henkilökunnalle palvelu on noin puolet halvempaa kuin muille asiakkaille. Tampereen yliopiston kirjaston toimipisteiden kaukopalvelut toimivat enimmäkseen itsenäisesti, eli ne lähettävät ja vastaanottavat kaukolainoja omina yksikköinään. Poikkeuksen muodostaa Humanika, jonka kaukolainatilaukset tekee pääkirjasto. Pääkirjastossa kaukopalvelussa työskentelee kaksi henkilöä, joiden vastualueet on jaettu.

Yhteensä koko kirjasto antoi vuonna 2009 kotimaisia kaukolainoja 2407 kappaletta: 1890 lainoina ja 457 jäljenteinä. Vastaavasti kirjastoon saatiin kotimaasta kaukolainoja 1903 kappaletta, joista lainoja oli 1166 kappaletta ja jäljenteitä 734. Kansainvälisiä kaukolainoja kirjastolta annettiin 12 kappaletta lainana ja 47 kappaletta jäljenteenä, yhteensä 59 kappaletta. Kirjasto sai kansainvälisiä kaukolainoja 887

kappaletta: 85 lainana ja 802 jäljenteenä (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]).

Kotimaisia kaukolainoja pääkirjastolta annettiin 1433 kappaletta, joista 1191 oli lainoja ja 242 jäljenteitä. Kansainvälisiä kaukolainoja annettiin lainana 6 ja jäljenteenä 27, yhteensä siis 33 kappaletta. Saatuja kaukolainoja kotimaasta oli 1113 kappaletta: 979 lainana ja 134 jäljenteenä. Kansainvälisesti kirjasto sai 230 kaukolainaa, joista 62 lainana ja 168 jäljenteinä. Tertiössä yhteensä annettuja kotimaisia kaukolainoja oli 417 ja saatuja 746 kappaletta, kansainvälisiä annettuja kaukolainoja vastaavasti oli yhteensä 17 kappaletta ja saatuja 657 kappaletta. Hämeenlinnan yksikkö antoi yhteensä 250 kaukolainaa ja sai 20 kaukolainaa kotimaasta ja kansainvälisesti antoi vain yhden kaukolainan. Humanika antoi yhteensä 307 kaukolainaa kotimaahan ja sai 24 kaukolainaa. Kansainvälisesti Humanika antoi 8 kaukolainaa, mutta ei saanut yhtään kaukolainaa (Tieteellisten kirjaston tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]).

3.4 Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto

Tampereen ammattikorkeakoulua (Tamk) koskeva tieto on peräisin Tamk:n sivusivulta (Tampereen ammattikorkeakoulu 2010). Tampereen ja Pirkanmaan ammattikorkeakoulut (Piramk) yhdistyivät vuoden 2010 alussa Tampereen ammattikorkeakouluksi. Nykyisessä Tamk:ssa opiskelee seitsemällä koulutusaloilla noin 10000 opiskelijaa. Yhteensä näillä koulutusaloilla on 45 koulutusohjelmaa. Henkilökuntaa Tamk:ssa on noin 800. Koulutusta on usealla paikkakunnalla: Tampereella, Virroilla, Ikaalisissa ja Mänttä-Vilppulassa. Tampereella on tarkoitus keskittää toimintoja Kuntokadun kampukselle (Lahtinen, [viitattu 4.12.2010]). Kuntokadun lisäksi Tamk:lla on Tampereella seitsemän muuta toimipistettä: Biokatu, Finlaysoninkatu, Koulukatu, F.E. Sillanpään katu (Musiikki), Pyynikintie, Åkerlundinkatu ja Väinö Linnan aukio.

Kirjastolla on kaikissa 10 korkeakoulun toimipisteessä omat toimipisteensä. Kirjaston materiaali löytyy OMA-kirjastotietokannasta ja liittyy pääasiallisesti opiskelta-

viin aineistoihin, esimerkiksi terveysalaan ja tekniikkaan. Suunnitelmissa on yhteinen uusi kirjasto Kuntokadun kampukselle, kun nyt kampuksella toimivat vielä vanhat kirjastot (Toimintakertomus, 15).

Toisin kuin muilla Tampereen korkeakoulukirjastoilla, Tamk:ssa kaukopalvelu on maksutonta Tamk:n opiskelijoille ja henkilökunnalle. Kirjasto ei myöskään tilaa kaukolainana Tampereelta löytyvää materiaalia. Kirjasto ei myöskään kaukolainaa nuotteja, äänitteitä, DVD:tä tai käsikirjastoaineistoa ja kurssikirjojakin vain harkinnan mukaan. Vuonna 2010 kirjasto ei myöskään ole kokeilunomaisesti perinyt muilta kirjastoilta maksua tilatuista aineistoista. Jos tämä maksuttomuus jää pysyväksi, on se mielestäni hyvä esimerkki muille kirjastoille askeleena entistä asiakasystävällisempää ja yhteistyöhalukkaampaa palvelua.

Kirjastossa on keskitetty kaukopalvelu, josta vastaa vain yksi henkilö. Sekä kirjastoasiakkaiden että henkilöasiakkaiden pyynnöt tulevat keskitettyyn sähköpostiin, joko lomakkeella tai sähköpostilla. Kirjastoasiakkaiden antolainauspyynnöt menevät kaukopalvelusta vastaavalle henkilölle, joka välittää pyynnön eteenpäin jollekin toimipisteistä. Lisäksi kaukopalvelusta vastaava henkilö hoitaa kaukopalvelun tilastoinnin.

Pyynnöt tulee keskitettyyn sähköpostiin, joko lomakkeella tai sitten ihan ihan sähköpostitse. Sekä kirjastoasiakkailta että sitten sitten tota henkilöasiakkailta, tietysti henkilöasiakkailta tulee myös kirjastopisteissä voi käydä tekemässä sen pyynnön ja sitten he välittävät sen sitten eteenpäin mulle sen pyynnön. Eli keskitetysti tilataan. (H7)

Koska vuonna 2009 Tamk ja Piramk eivät vielä olleet yhdistyneet, kirjastoilla on omat kaukopalvelutilastot. Tamk:ssa annettiin kotimaisia kaukolainoja 153 kappaletta, joista 150 oli lainana ja 3 jäljenteenä. Kotimaasta saatuja kaukolainoja oli 151 kappaletta, niistä 107 lainana ja 44 jäljenteenä. Annettuja kansainvälisiä kaukolainoja ei ollut yhtään, mutta saatuja oli 15 kappaletta: 11 lainana ja 4 jäljenteenä (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]).

Piramk:ssa kaukolainaus muissa kuin Kuntokadun toimipisteessä oli hyvin vähäistä, ainoastaan Musiikin toimipisteessä kotimaasta saatuja kaukolainoja oli 23 kap-

paletta. Muutoin toimipisteissä kaukolainausta oli hyvin vähän. Kansainvälistä annettua tai saatua kaukolainausta Pirkkälässä ei ollut vuonna 2009. Yhteensä Pirkkälästä annettiin kotimaisia kaukolainoja 47 kappaletta ja saatiin 130 kappaletta. Kuntokadulta kotimaisia kaukolainoja annettiin 35 kappaletta, näistä 30 lainoina ja 5 jäljenteinä. Kaukolainoja kotimaasta Kuntokatu sai 103 kappaletta: 79 lainana ja 24 jäljenteenä (Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta, [viitattu 4.12.2010]). Kaukolainojen määrät ovat siis suhteellisen pieniä, joten keskittäminen on todennäköisesti ollut kannattavaa, jolloin muu henkilökunta on vapautunut tekemään muita töitä.

4 YHTEISTYÖSTÄ TAMPEREEN KORKEAKOULUISSA JA KIRJASTOISSA

4.1 Yhteistyötä Tampereen korkeakouluissa

Tampereen alueella Tampereen ammattikorkeakoulu ja yliopistot ovat sopineet 16.8.2006 Unipoli Tampere-sopimuksen. Sopimusta sopimassa oli myös Pirkanmaan ammattikorkeakoulu, joka yhdistyi Tampereen ammattikorkeakoulun kanssa vuoden 2010 alussa. Sopimuksen tarkoituksena on laajentaa ja syventää yhteistyötä korkeakoulujen välillä (Esittely, [viitattu 6.12.2010]). Näitä yhteistyöalueita ovat koulutus, kansainvälistyminen, tutkimus- ja kehitystoiminta, tukipalvelut ja maakuntakorkeakoulu (Yhteistyöalueet, [viitattu 6.12.2010]). Tukipalveluihin kuuluu kirjasto- ja tietopalvelut ainakin Tampereen yliopistossa.

Tampereen yliopistot ja ammattikorkeakoulu aloittavat opiskelijoille ja henkilöstölle yhteiset liikuntapalvelut, liikuntakurssit, syyskuussa 2011. Yhteistyötä korkeakoulujen välillä on lisätty liikunta- ja hyvinvointipalvelujen turvaamiseksi. Tässä yhteistyöprojektissa on ollut Tampereen kaupunki mukana avustamassa Unipoli Tampere yhteistyöhön kuuluvia korkeakouluja (Tirkkonen 2010).

Lisäksi Tampereella on Tampereen eOppimisen klusteri, joka on yhteinen foorumi, johon kuuluu muun muassa Tampereen yliopistot, ammattikorkeakoulu. Vuonna 2010 siihen liittyi myös Poliisiammattikorkeakoulu (Verkosto, [viitattu 6.12.2010]). Tämä klusteri on kehittäjäverkosto, jonka alaa on verkko-opetus ja siihen kuuluvat tukipalvelut. Klusteri on aloittanut toimintansa jo vuonna 2002. Kyseessä on korkeakoulujen henkilöstölle, lähinnä opettajille, suunnattu yhteistyöfoorumi (Tietoa klusterista, [viitattu 6.12.2010]). Korkeakoulujen välillä on yllättävän paljon yhteistyötä ja sitä on ollut jo pidemmän aikaa. Jotkin näistä yhteistyömuodoista on kuitenkin vasta alkamassa.

4.2 Yhteistyötä erilaisissa kirjastoissa

Yleiset kirjastot ovat panostaneet verkostoitumiseen ja yhteistyöhön, jo pelkästään siksi, että kirjastolain 4§:ssä niin määrätään (L 4.12.1998/904). Laki on väljä, joten yhteistyön määrä vaihtelee kunnittain. Yleisin yhteistyön muoto on niin sanottu kirjastokimppa, joka tarkoittaa vähintään kahden kirjaston yhteistä atk-järjestelmää. Myös henkilöstön kouluttaminen ja kirjastoautot voidaan jakaa kimpassa, mikä on taloudellisempaa kirjastoille. Taloudellinen hyöty onkin suurin syy kimppojen muodostamiseen (Heinisuo, Koskela & Saine 2004, 53-54). Yleisissä kirjastoissa yhteistyötä onkin jo ollut pidempään.

Tieteellisissä kirjastoissa yhteistyötä kaukopalvelussa tekevät Oulun yliopiston kirjasto, Varastokirjasto, Oulun seudun ammattikorkeakoulun kirjasto ja Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto. Kirjastoiden välillä toimii yhteislainauksen nimellä toimiva palvelu. Palvelu on maksutonta asiakkaille ja asiakkaat voivat itse tilata kirjastojen tietokannoista. Tilatut kirjalainat lähetetään kirjastojen toimipaikkoihin, joista ne lainataan eteenpäin asiakkaalle. Palvelua voi käyttää vain koulujen opiskelijat ja henkilökunta. Kyseessä on palvelu, joka ei ole varsinaisesti kaukolainaus-ta vaan muistuttaa enemmän kunnallista seutulainaus-ta. Kirjastoilla on omat kirjastotietojärjestelmät, mutta Voyager-kirjastotietojärjestelmän avulla kirjastot luovat yhteyden tietokantojen välille, jolloin aineiston tilaaminen ja liikkuminen onnistuu. (Korva 2010)

Kansallinen Digitaalinen Kirjasto (KDK) -hanke on aloitettu vuonna 2008 Opetus- ja kulttuuriministeriön toimesta. Hankkeen tavoitteena on parantaa kirjastojen, arkistojen ja museoiden sähköisten aineistojen ja palveluiden saatavuutta ja käytettävyyttä. Lisäksi tavoitteena on digitaalisen aineiston pitkäaikaissäilytysratkaisun kehittäminen (Tietoa hankkeesta, [viitattu 6.12.2010]). Tällä hetkellä asiakasliittymäohjelmisto on testattavana kahdeksassa organisaatiossa, muun muassa Kansalliskirjastossa, Kansallisarkistossa ja Museovirastossa (Pilotointi, [viitattu 6.12.2010]). Asiakasliittymä avautuu kaikkien käyttöön vuonna 2011 (Asiakasliittymä, [viitattu 6.12.2010]).

4.3 Yhteistyötä Tampereen kirjastoissa

Tampereen kaupunginkirjasto on kirjastokimpassa Pirkanmaan PIKI-kirjastoihin kuuluvien kirjastojen kanssa, joihin kuuluu 20 kunnankirjastoa. Yhteiskirjastojärjestelmä aloitti toimintansa jo vuonna 2002 ja on laajentuu 4 kunnankirjastolla vuonna 2011 (PIKI-kirjastot, [viitattu 6.12.2010]). Viimeaikaisena uudistuksena tässä kimpassa on uusi kirjastojärjestelmä ja sen mukana uudistunut verkkokirjasto (Määttänen 2010).

Tampereella järjestetään joka vuosi kaupungin omien kirjastojen kanssa kirjastopäivät. Näitä kokoontumisia on pidetty jo pidempään ja sekä pitopaikka että päivän teema vaihtelevat. Esimerkiksi vuoden 2009 kirjastopäivät järjestettiin Poliisiammattikorkeakoulun kirjastossa (Ikonen 2010). Vuonna 2008 Tampereen kirjastopäivät pidettiin Tampereen yliopiston kirjastolla, ensimmäiseksi jokaisesta kirjastosta kerrottiin kuulumiset, minkä jälkeen aiheena oli osaaminen ja osaaminen kirjastoissa (Tampereen yliopisto 2010). Nämä kirjastopäivät tuntuvat olevan haastattelujen perusteella mieluisa tapahtuma.

Yhteistyötä Tampereen korkeakoulukirjastoissa on kohtuullisen vähän. Kuitenkin Opetus- ja kulttuuriministeriön kehitysehdotuksessa korkeakoulukirjastoille sanotaan, että pitäisi laatia alueellisia kirjasto- ja tietopalvelustrategioita, joissa pyritään tekemään kaikkien kirjastojen osa-alueiden kautta järkevää yhteistyötä (Opetuksen ja tutkimuksen 2004, 13).

5 TUTKIMUSONGELMA JA -MENETELMÄ

5.1 Tutkimusongelma

Tutkimusongelmani on: onko Tampereen korkeakoulukirjastojen mahdollista tehdä yhteistyötä kaukopalvelussa? Tutkittavina kirjastoina olivat Poliisiammattikorkeakoulun, Tampereen Teknillisen yliopiston, Tampereen yliopiston ja Tampereen ammattikorkeakoulun kirjastot ja niiden kaukopalvelun henkilökunta. Aluksi minun piti myös selvittää olisiko se kannattavaa, mutta koska yhdelläkään kirjastolla ei ole omaa budjettia tai tarkkoja summia siitä kuinka paljon heillä menee kaukopalveluun, on tämä mahdotonta selvittää. Kaukopalvelu on yleensä osa maksullisia palveluja. Tampereen yliopiston kirjastossa on käytössä uusi kirjanpito-ohjelma, jonka avulla he saavat selville, kuinka paljon heillä kului rahaa kaukopalveluun vuonna 2010.

Tavoitteenani on selvittää miksi kirjastojen välillä ei ole yhteistyötä enempää kuin mitä nyt jo on. Kuitenkin Tampereen ammattikorkeakoulu ja yliopistot tekevät yhteistyötä Unipoli Tampereen kautta. Yksi Unipoli Tampereen yhteistyöalueista on tukipalvelut, joihin kirjasto- ja tietopalvelu yleensä kuuluvat.

Koska kaukopalvelu on pienenevä palvelu eikä mikään ydinpalvelu tieteellisissä kirjastoissa kuten se oli vielä 1980-luvulla, olisi mahdollista yhteistyö aloittaa näin pienestä. Lisäksi kirjastojen pääkirjastot sijaitsevat kaikki Tampereella, joten välimatkat eivät ole suuret. Kaukolainausta kaupungin sisällä ei tapahdu, joten asiakkaiden täytyy mennä itse eri kirjastoihin etsimään haluamaansa aineistoa. Olisiko tässä mahdollista tehdä yhteistyötä kunnallisten kirjastojen tavoin?

5.2 Tutkimusmenetelmä

Päätin tehdä tutkimukseni kvalitatiivisena tutkimuksena ja käyttää tutkimusmenetelmäni haastattelua, koska siten saa selvennettyä vastauksia (Hirsjärvi & Hurme

2008, 35). Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä käsittelee eri tutkittavien asioiden merkityksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137). Yksi tutkimuksen tarkoituksista on olla mahdollisesti kartoittava (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 138). Työni onkin kartoittava ja siten selvittää missä tilanteessa kaukopalvelu Tampereen korkeakoulukirjastoissa tällä hetkellä on, sekä mihin suuntaan se on menossa.

Tein haastatteluni teemahaastatteluina, jotka usein kuvaillaan lomakkeen ja avoimen haastattelun välimuodoksi (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47). Päädyin teemahaastatteluun enkä kyselyyn, koska en voinut kysyä kaikilta haastateltaviltani kysymyksiäni täsmälleen samalla tavalla. Teemahaastattelu on yleensä puolistrukturoitua eli esimerkiksi kysymykset voivat olla samat eri haastatteluissa, mutta eri järjestyksessä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47). Kirjastoilla on eri tilanteet muun muassa kaukopalvelun henkilöstön, aineistojen ja kirjastotietojärjestelmien kanssa. Tämän vuoksi vastaajieni olisi ollut vaikeata tai lähes mahdotonta vastata kaikkiin kysymyksiini. Lisäksi kysymykseni olivat usein mielipiteitä kartoittavia, jotka vaativat tulkintaa ja minä saatoin haastattelijana tehdä selventäviä lisäkysymyksiä. Tämä siksi, että haastateltaessa sekä haastateltavalla että haastattelijalla on enemmän varaa tulkita kysymyksiä ja kysyä täsmentäviä lisäkysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 36).

Haastatteluni oli jaettu teemoihin, joiden mukaan kysyin kysymyksiä. Teemojani olivat: kaukopalvelun määrittely, kuinka kaukopalvelu kirjastoissa nykyään hoidetaan, onko heillä erikseen omaa budjettia kaukopalvelulle, kaukopalvelun tulevaisuus kaukopalvelun henkilöstön näkemänä, Tampereen korkeakoulukirjastojen yhteistyö. Näiden pääteemojen pohjalta kysyin selventäviä lisäkysymyksiä.

5.3 Tutkimuksesta

Alusta asti oli selvää, että haastateltavani olisivat kyseisten kirjastojen kaukopalvelun henkilökuntaa, koska heillä on kokonaisvaltaisin kuva työstään ja kaukopalvelussa vallitsevasta tilanteesta. Olin lähettänyt haastateltavilleni etukäteen alustavia

kysymyksiä teemojeni mukaan, jotta he pystyivät valmistautumaan ja orientoitumaan haastatteluun. Tein näin, koska koin sen auttavan minua haastatteluissa. Haastattelut, joita oli neljä, tein viikoilla 21 ja 22 jokaisessa kirjastossa erikseen tilassa, jonka kirjaston henkilökunta oli varannut haastatteluun.

Vaikka minulla olikin valmiiksi tehty haastattelurunko, saatoin kysyä kysymyksiä, jotka nousivat esiin haastattelun aikana, sekä saatoin olla kysymättä joitakin kysymyksiä erikseen, koska ne tulivat jo muutoin haastattelun aikana esiin. Haastattelut sujuivat pääosin sujuvasti hiljaisessa tilassa ilman häiriötekijöitä. Lisäksi haastateltavani, joita kutsun tästä lähtien H1-H7, olivat kirjastoalan ammattilaisia, mikä helpotti terminologian ja avoimen keskustelutilanteen luomisen suhteen.

Nauhoitin haastattelut ja purin haastattelut Transcriber 1.5.2 ilmaisohjelmalla. Transcriber-ohjelma toimii kaikilla Windows-käyttöjärjestelmillä ja erillisellä lisäosalla sen saa toimimaan myös Mac-käyttöjärjestelmissä (Installation of Transcriber, [viitattu 5.11.2011]). Ohjelma on englanninkielinen ja hieman kömpelö. Litterointi, eli haastattelujen kirjoittaminen, on kuitenkin helpompaa ohjelman avulla. Ohjelma ei tunnista .wma-muodossa olevia äänitiedostoja, joten muunsin haastatteluni .mp3-muotoon. Signaaliksi ohjelmassa laitoin 10 sekuntia, jotta saatoin helposti siirtyä kohdasta toiseen nauhalla. Ohjelman avulla minun ei tarvinnut vaihtaa ohjelmia edestakaisin, vaan pystyin tekemään litteroinnin samalla ohjelmalla, jossa saatoin kuunnella ja kirjoittaa samaan aikaan. Näistä haastatteluista on tähän opinnäytetyöhön poimittu tulosten esittelyyn havainnollisimmat otokset ja tutkittaville kirjastoille toimitetaan litteroidut haastattelut, mikäli he haluavat.

6 HAASTATTELUJEN TULOKSET

6.1 Kaukopalvelu nyt?

Ensimmäisenä teemanani oli kaukopalvelun määrittelemine. Tästä määrittelystä kaikki haastateltavat olivat hyvin samaa mieltä. Kaukopalvelu on yksi kokoelmapolitiikan osa kirjastoissa ja palvelu on kirjastojen välistä yhteistyötä. Lisäksi haastateltavat määrittelivät, että kaukopalvelu on eri organisaatioiden välistä toimintaa. Vaihtelevia vastauksia ilmeni kysyttäessä kuuluuko kaukopalveluun viitteiden ja elektronisen aineiston välitys asiakkaalle. Tässä haastateltavien mukaan tulee tekijänoikeudet vastaan, mutta esimerkiksi TTY:llä tämä määrittelyn ongelma oli ratkaistu muuttamalla kaukopalvelun nimitys tietoaineiston välitykseksi, johon kuului myös siis muutakin kuin varsinaista niin sanotusti perinteistä kaukopalvelua.

Joo, eli kaukopalvelu on kirjaston välistä yhteistoimintaa, jonka tarkoituksena on saada sellaista aineistoa asiakkaiden käyttöön, jota ei omasta kokoelmasta löydy. Eli tavallaan ajaa sitä asiakkaan käytössä olevaa aineistoa. (H7)

Kysyttäessä kuinka kaukopalvelu on muuttunut ja onko kaukopalvelu ollut aiemmin tarpeellisempi, haastateltavien vastaukset vaihtelivat sen mukaan kuinka kauan he olivat kirjastoissa työskennelleet. Koska TTY:llä haastateltavat ovat työskennelleet kirjastoissa pisimpään, heillä oli enemmän näkemystä siitä kuinka paljon kaukopalvelu oli muuttunut. Haastateltavat olivat työskennelleet pääsääntöisesti tieteellisissä kirjastoissa ja kokivat, että suurimmat muutokset tulivat 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa. Nämä suuret muutokset olivat, kun kaukopalvelu muuttui maksulliseksi palveluksi tieteellisissä kirjastoissa maksuperustelain myötä ja tulivat verkkoaineistot. Kaukopalveluiden määrät romahtivat, varsinkin verkkoaineistojen myötä. Pienenevästä palvelusta huolimatta kaikki haastateltavat pitivät kaukopalvelusta työnä ja pitivät sitä tärkeänä sekä mielekkäänä. (H3 & H4)

...siinä [kaukopalvelussa] tarvitaan vähän niinku semmosta salapoliisin taitoja, että metsästä mistä tää löytyy ja asiakkaan viitteethän on monesti aika surkeita tai sitten puutteellisia... (H3)

Yhtenä kysymyksistä haastattelussa oli, kuinka tarpeellisena palveluna haastateltavat pitävät kaukopalvelua tänä päivänä. Kaikkien haastateltavien mielestä kaukopalvelu on edelleen tarpeellinen, mutta kirjastojen ydinpalvelu se ei enää ole, kuten sen on joskus koettu olevan. Haastateltavat kokevat, että kaukopalvelu on muuttunut tärkeäksi oheispalveluksi, jonka avulla saavutetaan esimerkiksi erikoisaineistot.

Haastateltavien mukaan käytännön työssä näkee parhaiten sen, kuinka tärkeä jokin tietty aineisto voi asiakkaalle olla. Yleensä kaukopalveluun tullessaan asiakkaalla on kiire saada jokin aineisto, jotta hän saa esimerkiksi artikkelinsa valmiiksi. Vaikka tilastojen valossa kaukopalvelun määrät pienenevät, merkitys pysyy silti samana.

...Me täällä tehdään sitä mutta me nähdään että me saadaan palvelua niitä asiakkaita ja niitten oikeita tarpeita... (H5)

Tamk:ssa yhdistyminen ja keskittäminen ovat vaikuttaneet palveluun, mutta vielä ei tiedetä miten. Tilastointi on tästä syystä aivan eri luokkaa kuin aikaisempina vuosina. Tähän on vaikuttanut myös se, että kirjastolle tuli useita toimipisteitä lisää verrattuna siihen, että aikaisemmin toimipisteitä oli vain kaksi. (H7)

Budjetoinnista kysyttäessä haastateltavat kertoivat, ettei kaukopalvelua ole erikseen budjetoitu tai huomioitu budjeteissa. Kaukopalvelu on kirjastojen budjeteissa osana maksullista palvelua, mutta kuinka iso osa, sitä ei kirjastoissa osattu kertoa (H1-H7). Tähän on tulossa Tampereen yliopistolla muutos, uuden kirjanpitojärjestelmän ansiosta. Sen avulla kirjasto näkee kuinka paljon jo tiedossa olevien postikulujen lisäksi kirjastolla menee esimerkiksi henkilöstömenoihin (H5).

Tampereen yliopistolla ja Tamk:ssa oli lisäkysymyksenä se, miten kirjastot hoitivat kuljetuksen eri toimipisteiden välillä. Polamk:ssa ja TTY:llä ei ollut samassa kaupungissa toimipisteitä, joten tätä ei kysytty heiltä. Itella hoitaa kuljetuksen eri kaupungeissa oleviin toimipisteisiin kaikissa kirjastoissa. Tampereen yliopistolla yliopiston sisäinen kuljetus hoitaa toimipisteiden välisen kuljetuksen pari kertaa päivässä. Tamk:ssa tällaista kuljetusta ei vielä ole olemassa. Haastateltavan mukaan

tätä toimipisteiden välistä kuljetusta ollaan kuitenkin kehittämässä, mutta toistaiseksi Itella hoitaa kuljetuksen myös kaupungin sisällä Tamk:ssa. (H5 & H7)

Haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, mitä kaukopalvelu on ja pitivät palvelua tarpeellisena. Kokemuksen perusteella osattiin kertoa, kuinka kaukopalvelu on muuttunut ja, että se on ollut huomattavasti tarpeellisempi aiemmin. Kaukopalvelun maksullisuus ja verkkoaineistot kuitenkin ovat pienentäneet kaukopalvelua huomattavasti ja muuttaneet kaukopalvelun ydinpalvelusta oheispalveluksi.

6.2 Parannettavaa kaukopalvelussa?

Poliisiammattikorkeakoulussa on koettu, että siellä on jo tapahtunut parannusta, kun sinne on hankittu kirjastotietojärjestelmään kaukopalvelu ”palikka”. Toimintusaikoihin he toivoisivat parannusta, että toimitus olisi nopeampaa kuin mitä se nyt on. He haluaisivat, että kaukolainat tulisivat ensimmäisen luokan postissa, jotta postilla ei kestäisi niin pitkää aineiston toimittamisessa. (H2)

... Mun mielestä nyt ehkä tavallaan niinku joku parannus on ollu toi et, et me ollaan hankittu toi palikka. Et me ollaan tavallaan ehkä sit niinkun helpotettu tai vaikeutettu, miten kukin sen kokee, niin tota omaa työtämme mutta... (H1)

TTY:illä haastateltavat toivoivat palvelua kehitettävän enemmän asiakaslähtoisemmäksi erityisesti silloin, kun kyseessä on verkkomateriaali. Haastatellut miettivät, että asiakkaat voisi opastaa tilaamaan suoraan eri julkaisijoilta aineistoa, jota kirjasto ei ole ostanut. Postimaksujen kalleus vaikuttaa heidän mielestään niin paljon, että fyysisten kirjojen kaukolainaukseen ei haluta panostaa. (H3)

Tampereen yliopistolla kaukopalvelun henkilökunta odotti Relais ILL-kaukopalveluohjelmistoa. Ohjelmaa oli odotettu jo pitkään ja sen suhteen oltiin toiveikkaita. Vielä kovinkaan paljoa ei tiedetty ohjelmistosta, mutta sen odotetaan tekevän kaukopalvelusta asiakaslähtoisempää. Asiakkaan pitäisi pystyä tekemään tilaus ohjelmaan itse ja seuraamaan tilauksensa kulkua. Lisäksi haastatellut toivovat, että palvelu olisi maksuton, jotta he voisivat palvella asiakkaitaan entistä pa-

remmin. Hintapolitiikan yhdenmukaistamista toivottiin koko Suomen tasolla, jotta laskutusongelmat helpottuisivat ja kaukopalvelusta itsestään saataisiin mahdollisesti edullisempi palvelu. (H5 & H6)

... Et jos kaikilla Suomen kirjastoilla olis yhteistä, yhteistyöhalua ni se hän olis yks asia mistä, mikä helpottais joka suuntaan. (H5)

... Ja sen asiakkaan kannalta se, nähdään se, että se ois niin kiva, jos se ois vähän edullisempaa niin, se vois tilata useammanki niistä sen listan kirjoista sen sijaan, että se joutuu tossa sit miettimään, että no ehkä hän raaskii kaks tilata ja mitkähän ne nyt olis ne hänelle hyödyllisimmät kaks. Ni se on aina vähän sääli että, et sit ei voi niinku palvela niin hyvin kun haluais. (H6)

Tamk:ssa haastateltava haluaisi lisää Varastokirjaston kaltaista toimintaa kaukopalvelun suhteen: nopea ja maksuton toimitus. Haastateltava kokee, että pienten laskujen kirjoittaminen eri kirjastoihin tulee liian kalliiksi, eikä asiakkaalta saada kaukopalveluun mennyttä rahaa takaisin. Tästä syystä kaukopalvelu on maksutonta Tamk:n henkilökunnalle ja opiskelijoille, eikä kirjasto ole tänä vuonna laskuttanut muita kirjastoja pyydetyistä kaukolainoista. (H7)

Että valtakunnallisesti vois miettiä, että voisko ne kaukolainat olla maksuttomia, esimerkiks korkeakoulujen välillä, ammattikorkeakoulujen välillä tai, tai tällä tavalla. Koska se laskutus tuntuu todella naurettavalta, koska se lasku, laskun kirjoittaminen maksaa. ... Ja kun sen pienen summan laskuttaminen on kalliimpaa, ku mitä sitten saadaan siltä asiakkaalta, ni mä en nää siinä, siinä mitään järkee. Siinä semmosia pieniä laskuja kirjoitellaan suurella rahalla. (H7)

Yleisesti ottaen kaukopalvelun henkilökunta Tampereen korkeakoulukirjastoissa toivoi asiakaslähtöisempää palvelua, nopeutta toimitusaikoihin ja maksujen vähenemistä tai maksuttomuutta. Tällä hetkellä tieteellisten kirjastojen kaukopalveluhinnastot vaihtelevat paljon, esimerkkinä tästä Tampereen korkeakoulukirjastojen palvelumaksut. Tämä aiheuttaa vaikeuksia kaukopalvelun henkilökunnalle, kun he etsivät halvinta kirjastoa, josta tilata aineisto sen sijaan, että tilaisivat sieltä mistä aineisto löytyy ja on paikalla.

6.3 Kaukopalvelun tulevaisuus?

Kysyttäessä mitä haastateltavat ajattelivat kaukopalvelun tulevaisuuden pitävän sisällään, pääosin oletettiin palvelun pysyvän ennallaan. Haastateltavat uskovat elektronisen aineiston verottavan kaukopalvelun tarvetta. Kuitenkaan ei uskota siihen, että palvelu loppuisi kokonaan vaan, että se jatkuu ”pienenä erikoisoheis-palveluna”. (H1 & H3)

Jotenki musta tuntuu, et ei se nyt kuole. (H1)

Tampereen yliopistolla haastateltavat odottivat uuden kaukopalveluohjelmiston tuovan uutta kaukopalveluun ja mahdollisesti muistuttavan ihmisiä palvelun olemassaolosta. Haastateltavien mielestä aina kirjastoissakaan ei muisteta eikä arvosteta palvelua, vaikka se on välttämätön toiminto, joka täydentää kirjastojen omia kokoelmia. Siksi olisikin hyvä, jos uusi kaukopalveluohjelmisto muistuttaisi kaikkia palvelun olemassaolosta. Tällä hetkellä asiakkaita saattaa yllättää esimerkiksi se, että yliopiston kirjastoon voi kaukopalvelun kautta tilata arkistoista materiaalia. Lisäksi haastateltavat pohtivat, voisiko kaukopalvelu muuttua niin, että aineisto menisi suoraan lainaajalle, kuten Tanskassa tehdään Kirja ovelle-palvelussa. Haastateltavien mukaan tällä hetkellä Suomen kirjastot pitävät niin tarkkaan huolta siitä, mille kirjastolle mikäkin kirja kuuluu, että kyseinen toiminta ei toimisi Suomessa. (H5 & H6)

Et nythän tää meidän, Suomen, nykyinen kaukopalvelusysteemi perustuu siihen, että me pidetään hirveen tarkkaan huolta siitä, että tää on meidän kirja ja me lainaamme sen vain toiselle kirjastolle, joka sitten pitää huolta siitä, että asiakas palauttaa sen, että he voi palauttaa sen meille. (H5)

Haastateltavat Tampereen yliopistolla uskoivat KDK-hankkeen tuovan uutta ulottuvuutta kaukopalveluun, varsinkin jos Relais ILL-ohjelmiston ja KDK:n saa sovitettua yhteen. Kun KDK-hanke valmistuu ja asiakkaat pääsevät hakemaan yhdestä käyttöliittymästä museoiden, arkistojen ja kirjastojen aineistoja, on haastateltavien mukaan pohdittava, kuinka asiakas saisi aineiston helposti käsiinsä. Jos Relais ILL tulisi siihen väliin, niin voisi syntyä oikopolkuja niin, ettei asiakkaan tarvitse lähteä

kirjastoon erikseen tekemään kaukopalvelupyyntöä. Tämä ei kuitenkaan onnistuisi Suomessa nykyisen maksupolitiikan ja käytännön logistiikan puitteissa. (H5)

Et tuleeko jotain oikopolkuja siihen sitten, ettei tarvi et: "nyt mun pitää mennä jonnekin kirjastoon ja tehdä pyyntö" ja näin. Se RELAIS vois sen, tulla siihen väliin että sieltä avautuu RELAIS:n käyttöliittymä ja voi tehdä sen tilauksen kun: "tarvitsen tän aineiston jonka löysin ihan mistä vaan." (H5)

Näiden puitteissa kaukopalvelun muodot voivat muuttua, mutta aivan lähiaikoina se ei todennäköisesti tule tapahtumaan. Tällä hetkellä KDK:n käyttöliittymä ei ole kaikenkattava, vaan jokainen organisaatio saattaa muokata sen tarpeisiinsa sopivaksi ja pitää omat tietokannat taustalla. Jos KDK:sta tulisi kaikenkattava, tulisi kaukopalvelu toimintaa yhtenäistää, jotta käyttöliittymä toimisi sujuvasti asiakkaille. Käytännön toimenpiteet eivät tällaisessa saisi olla kovin monimutkaisia, jotta asiakkaat osaisivat käyttää sitä. Tässä kuitenkin pitää miettiä myös rahaa: kuka maksaa, mitä maksaa ja minne maksaa? Asiat sujuisivat haastateltavien mukaan paljon sujuvammin, jos rahaa ja maksamista ei tarvitsisi miettiä. (H5 & H6)

Siinä pitäis vaan suurinpiirtein olla nappi että: "haluan tämän, kiitos". (H6)

Vaikka elektroninen aineisto lisääntyy, näytöltä lukeminen ei välttämättä ole asiakkaista miellyttävää. Kuitenkin kirjastojen määrärahoja vähennetään, eikä siten kirjastoilla ole varaa tilata yhtä paljon aineistoa kuin ennen. Tässä kaukopalvelun asema voi nousta, koska kaikkien kirjastojen ei ole järkevää tilata monta samaa kirjaa, kun mahdollisesti voi käyttää toisen kirjaston aineistoa. Tässä kuitenkin maksullisuus nousee esteeksi. Haastateltavan mukaan laskujen lähettelemisen sijaan tärkeämpää olisi miettiä, kuinka saada mahdollisimman paljon aineistoa asiakkaiden käytettäväksi. (H7)

Kaiken kaikkiaan haastateltavat eivät usko kaukopalvelun loppuvan kokonaan, mutta Tampereen yliopistolla uskotaan sen muuttuvan tulevan Relais ILL-ohjelmiston ja KDK-hankkeen myötä. Miten kaukopalvelu muuttuu niiden myötä, ei ole vielä selvää, mutta he odottavat sen muuttuvan asiakaslähtöisempään suun-

taan. Myös Tamk:ssa asiakkaiden näkökulmaa tulevaisuuden kaukopalveluun halettiin korostaa.

6.4 Yhteistyötä kaukopalvelussa tai korkeakoulukirjastoissa?

Yksi haastattelun teemoista oli yhteistyö Tampereen korkeakoulukirjastoissa ja etenkin kaukopalvelussa. Tästä aiheesta haastateltavilla oli monia eri mielipiteitä. Yhtä selkeää mielipidettä tai vastausta tähän ei ollut. Kaikki olivat avoimia jonkinlaiselle yhteistyölle kirjastojen välillä. Kuitenkaan kiinnostusta yhteistyölle kaukopalvelussa ei löytynyt kovinkaan paljoa.

Polamkissa ei uskottu keskitettyyn kaukopalveluun Tampereen korkeakoulukirjastojen kanssa, mutta esimerkiksi epäformaalille tapaamiselle löytyisi kiinnostusta. Haastateltavilla Polamkissa heräsi ajatus kaupungin sisällä toimivasta kuljetuksesta kirjastojen välillä. Haastateltavat ajattelivat sen olevan tarpeellinen asiakkaiden kannalta, mutta olevan niin kallis ettei se toimisi. Lisäksi korkeakoulukirjastojen aineistojen erilaisuus aiheutti mietintää. Erityistä vastustusta yhteistyölle ei haastateltavilla ollut, mutta he olivat sitä mieltä, että nykyinen yhteistyön määrä riittää heille. Polamkissa olisi kuitenkin esteitä yhteistyölle: eri kirjastotietojärjestelmä ja se, että Polamk on suljettu kirjasto. Puhetta kirjaston avautumisesta on ollut, mutta erityistä halukkuutta siihen heillä ei ole, koska kustannusten pelätään nousevan liikaa. (H1 & H2)

TTY:llä ei myöskään uskota keskitettyyn kaukopalveluun, minkä lisäksi he uskovat, että yliopiston nykyisen säätiömuotoisuuden olevan esteenä yhteistyölle. Haastateltavat kertovat, että TTY tekee yhteistyötä esimerkiksi Tampereen yliopiston kanssa: opiskelijat voivat suorittaa kursseja toisella yliopistolla. Kirjastoilla ei haastateltavien mielestä ole yhteistyötä, koska aineistot ovat niin erilaiset. He kokevat, että heidän asiakkaansa löytävät enemmän materiaalia Tamk:n aineistosta. Haastateltavat kokevat, että TTY:n opiskelijat saavat tarvitsemansa aineiston verkosta, eikä heidän siten esimerkiksi tarvitse koko opiskeluaikana käydä kirjastossa. Juuri tästä johtuen haastateltavien mielestä esimerkiksi Tampereen sisäisestä

yhteistyöstä ei olisi kirjastolle paljoakaan hyötyä. Kuitenkin he ovat sitä mieltä, että yhteistyölle ei ole erityisiä esteitä. (H3 & H4)

En osaa nähdä että siitä ois niinku erityistä tarvetta ja että me siitä hyödyttäis jotekin. Enkä mä usko että Tampereen muut kirjastot kauheesti meistä hyötyis. (H3)

Tampereen yliopistolla, kuten TTY:llä, haastateltavat sanoivat kaukopalvelua itsessään yhteistyöksi. Lisäksi haastateltavat kokivat jälleen kerran rahan tulevan vastaan, koska kaukopalvelu koetaan palveluksi joka ei saisi olla tappiollista toimintaa. Tampereen yliopisto kaukolainaa kaupungissa sijaitsevista kirjastoista, jos asiakas sitä haluaa. Kuitenkin asiakkaat yleensä lähtevät itse hakemaan haluttua aineistoa toisesta kirjastosta, jos se löytyy kaupungista. Haastateltavien mielestä tätä voisi jotekin kehittää. Lisäksi haastateltavilla oli huonoja kokemuksia Helsingissä toimivasta yhteispostituksesta. Tämä yhteispostitus tapahtuu hitaasti, eikä asiakaskirjastoissa voida olla varmoja siitä, koska kaukolaina saapuu. (H5 & H6)

Haastateltavien mukaan kaukopalvelu voi olla hankala yhteistyön alue, esimerkiksi tietopalvelun ollessa helpompi. Myös hankintapolitiikan kehittäminen, niin sanotun kellarin kokoelman hankkiminen kaupunkiin pyöri keskusteluissa. Tampereen yliopistossa haastateltavat olivat sitä mieltä, että kaupungin korkeakoulukirjastojen kokoelmat ovat hyvin erilaiset, vaikka jotakin samaa löytyy. Lisäksi he totesivat miettiessään niin sanottua seutulaina-ajatusta, että sellainen yhteistyö pitäisi lähteä organisaatioista itsestään. Lisäksi ongelmia aiheuttaa kirjastojen eri tietokannat ja rahoitus. Jotta yhteislainaus haastateltavien mukaan toimisi, pitäisi kehittää tietojärjestelmiä, mikä on haastateltavien mukaan ongelmallista. Tämän lisäksi asiakasrekisterien pitäisi olla yhteisiä. Tästä huolimatta he olivat myös sitä mieltä, että se helpottaisi asiakkaita. (H5 & H6)

Mitä isompi yhteistyö systeemi niin sitä enemmän ongelmia siinä järjestelmän kehittämisessä yleensä aina tulee. (H5)

Tamk:ssa haastateltava uskoi, että yhteistyö korostuu tulevaisuudessa. Täälläkin haastateltava mietti omanlaisen seutulainauksen järjestämistä kirjastojen välille. Tämä ei kuitenkaan ole haastateltavien mielestä kaukopalvelua, vaan jokin muu palvelu. Haastateltavan mielestä kyseinen palvelu olisi hyvä ja tarpeellinen asiak-

kaiden kannalta. Aineiston pitäisi kuitenkin kulkea kirjastojen välillä nopeasti, jotta palvelu olisi sujuvaa. (H7)

No, yks vois olla vaikka esimerkiks toi kaukopalvelujen tavallaan... Sit se ei ehkä oliskaan kaukopalvelua vaan se ois jotain, jotain eri, eriä. Et siitä kehittäis jonkun oman palvelun että, että tota... Aineisto olis, olis tota kaikkien käytettävissä. (H7)

Haastateltavat eivät olleet missään kirjastossa jyrkästi kieltäytyviä yhteistyö ajatuksesta, mutta eivät myöskään innostuneet ajatuksesta tehdä yhteistyötä kaukopalvelussa muiden Tampereen korkeakoulukirjastojen kanssa. He kokivat yhteistyön muilla mahdollisilla toimialoilla olevan helpommin toteutettavissa ja mielekkäämpää. Lisäksi haastateltavien mielestä kirjastojen aineistot ovat liian erilaiset, eivätkä siten heidän asiakkaitaan kiinnostavia.

7 OMAA POHDINTAA

Lähdin selvittämään korkeakoulukirjastojen yhteistyötä, ajatuksella miksi sitä ei ole enemmän kuin mitä nyt on? Olisiko yhteistyö mahdollista Tampereen korkeakoulukirjastojen välillä? Ja jos on, niin voisiko aloittaa jostakin pienestä kuten kaukopalvelusta? Näihin kysymyksiin sain vastaukset tutkimuksen aikana. Aikomukseni selvittää, kannattaisiko yhteistyö rahallisesti olisi tuonut lisänäkökulmaa opinnäyte-työhön. Tällä hetkellä se ei kuitenkaan onnistunut, koska kirjastoilla ei oltu huomi-oitu kaukopalvelua omiana osanaan budjetissa, vaan se oli yleensä osana maksul-lisia palveluita.

Kaiken kaikkiaan kirjastojen henkilökunnat eivät olleet yhteistyötä vastaan, mutta eivät välttämättä kannattaneet yhteistyötä kaukopalvelussa. Enemmän heitä saat-toi kiinnostaa yhteistyö jonkin toisen kanavan, kuten esimerkiksi tietopalvelun tai tiedonhaun opetuksen kautta. Sellainen yhteistyön muoto todennäköisesti onnis-tuisi, koska sille on jo luotu pohjaa eKlusterissa. Tiedonhaun opetuksen yhdistämi-ässä toinen kirjasto tai oppilaitos voi ostaa opettajan toiselta kirjastolta. Mutta tuleeko halvemmaksi, että oman kirjaston henkilökunta pitää edelleen tiedonhaun opetuksen muun työn lomassa? Yhteisen verkkoaineiston luominen tiedonhaun opetukseen voisi olla kannattavampaa, ellei sellaista jo ole olemassa. Lisäksi tie-donhaun opetussuunnitelmia kannattaisi mahdollisesti yhtenäistää, jotta opiskeli-joiden tiedonhaun taso olisi samalla tasolla kaikissa oppilaitoksissa. Mutta koska tämä ei ollut tutkimukseni aihe, enkä ole tarkemmin aiheeseen perehtynyt, jätän aiheen muiden käsiteltäväksi.

Ajatus kaukopalveluyhteistyöstä ei useinkaan innostanut haastateltaviani, koska he ajattelivat palvelun toimivan silloin hitaasti. Koettiin, että palvelu hidastuisi liikaa ja siitä tulisi vaikeaa. Haastateltavien mielestä nykyinen toimintatapa on yksinker-taisempaa ja nopeampaa. Lisäksi heidän mielestään nykyisien kaukopalvelun pie-nien määrien vuoksi, yhteistyötä ei tarvitse ajatella. Mielestäni hitaus hoituisi orga-nisoinnilla ja kommunikoinnilla. Ei tarvitse lähettää kaikkia kaukolainoja johonkin yhteen toimipisteeseen, josta ne lähetetään eteenpäin joskus, tästä esimerkkinä Tamk:n keskitetty kaukopalvelu.

Voi olla yksi kaukopalvelukeskus, joka tilaa ja vastaanottaa tilaukset eri organisaatioilta ja välittää ne eteenpäin toimipisteille. Näissä toimipisteissä vastaanotetaan tilaus tai otetaan vastaan tilaus ja välitetään se postiin tai vastaavasti otetaan postissa vastaan tuleva kaukolaina. Pääongelma on organisoinnista ja kommunikoinnista kirjastojen toimipisteiden henkilökunnan ja kaukopalvelusta vastaavan kanssa. Tässä tulee lisää välikäsiä, ellei asiakas tee itse kaukopalvelupyyntöä verkossa. Mutta olisiko se halvempaa kirjastoille?

Vastaavasti miksi kaukopalvelun asiakkaisiin ei tavallaan luoteta? Kyseessä olevat asiakkaat ovat jättäneet yhteystietonsa kirjastoon ja maksaneet palvelusta, miksi kaukolainan täytyy kulkea asiakaskirjaston kautta? Miksi kaukolaina ei voi mennä suoraan asiakkaalle kotiin tai työpaikalle? Arvokkaat arkistokaukolainat ovat tietenkin eri asia. Kyllähän tästä huolimatta voisi olla kirjaston lainaama aineisto, mutta sen sijaan, että toimitusosoite on kirjasto, kaukolainan toimitusosoitteeksi voisi merkitä asiakkaan työpaikan tai kotiosoitteen. Tämä voisi olla myös erillisestä pienestä lisämaksusta saatava toiminto. Tämä olisi mielestäni yksi askel lähemmäs asiakaslähtöisempää kaukopalvelua, johon ymmärtääkseni ollaan pikkuhiljaa siirtymässä.

Mietittäessä yhteislainaus-ajatusta kaupungin sisällä, haastateltavat olivat hieman kiinnostuneempia. Tässä kaukolainauksesta vastaavat usein kokivat, että muilla kaupungin korkeakoulukirjastoilla ei ole kovinkaan paljoa sellaista materiaalia, joka kiinnostaisi heidän asiakkaitaan. Itse opiskelijana ajatus kuulostaa vieraalta. Kursien fyysiset materiaalit ovat usein oman kirjaston valikoimasta lainasta, mutta vastaavasti toisesta korkeakoulukirjastosta se saattaa löytyä. Itse olen turvautunut Tampereen yliopiston materiaaliin, kun omasta kirjastostani se on loppunut. Lisäksi vaikka kurssimateriaali löytyisikin verkosta, en yleensä halua lukea tenttiin näyttöltä. Henkilökohtaisen kokemuksen ja Tampereen korkeakouluissa opiskelevien sukulaisten ja ystävieni kokemuspohjalta voin sanoa, että Tampereella opiskelijat käyttävät kaupungin sisällä olevien kirjastojen aineistoja. Poliisiammattikorkeakoulusta minulla ei ole tietoa. Tätä tietenkin voisi tutkia enemmän ja tarkemmin: kuinka paljon Tampereen korkeakoulujen opiskelijat käyttävät toisten oppilaitosten materiaaleja?

Materiaalin kulkua ajatellen yhteislainaus voisi helpottaa korkeakoulujen asiakkaiden elämää, kun heidän ei tarvitsisi kulkea eri kirjastojen välillä. Mutta jälleen kerran, mietittäessä kustannuksia, tämä palvelu voisi toimia pientä lisämaksua vastaan. Jotta tämä toimisi, kirjastoilla tulisi olla sama kirjastotietojärjestelmä, yhteistyöhalukkuutta ja kuljetus. Tampereen yliopistolla on jo olemassa oma kuljetusjärjestelmä, jota hieman laajentamalla muutkin kirjastot saisi siihen piiriin sisällytettyä. Tietenkin muiden oppilaitosten pitäisi ostaa tämä palvelu yliopistolta.

Lisäksi haastateltavat kertoivat kaukopalvelun hidastuvan, kun he yrittävät etsiä halvinta mahdollista kirjastoa, josta tilata. Kaukopalvelun henkilökuntaa auttaisi se, että kirjastot yhdenmukaistaisivat kaukopalveluhinnastoaan, kuten Tampereen yliopiston henkilökunta ehdotti. Tämän täytyisi tapahtua koko valtakunnan tasolla. On tietenkin ymmärrettävää, että jokainen kirjasto yrittää päästä niin sanotusti omilleen kaukopalvelun kuluissa, mutta eikö jokaiselta kirjastolta kulu lähes yhtä paljon rahaa postitukseen?

Mielestäni työni on onnistunut kartoittamaan hyvin Tampereen korkeakoulujen kaukopalveluiden henkilökunnan mielipiteitä yhteistyöstä, erityisesti kaukopalvelun suhteen. Olen tyytyväinen, että lähdin tekemään teemahaastatteluja, koska niiden avulla saatoin poiketa varsinaisesta haastattelurungosta ja sain hyvin selville haastateltavien mielipiteet. Olen oppinut paljon tämän opinnäytetyön aikana kaukopalvelusta sekä sen mahdollisuuksista ja monimuotoisuudesta. Lisäksi opin kirjastojen yhteistyöstä ja kuinka sitä voisi ja mielestäni pitäisi lisätä.

LÄHTEET

- About books to your doorstep. [Verkkosivu]. Copenhagen: Denmark's Electronic Research Library. [Viitattu 7.1.2011]. Saatavana: <http://katalog.deff.dk/about/?lang=en>
- Asiakasliittymä. Kansallinen digitaalinen kirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.kdk2011.fi/fi/asiakasliittyma>
- Ayres, K. 24.5.2010a. TTY pähkinänkuoressa. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <http://www.tut.fi/public/index.cfm?MainSel=6&Sel=47&Show=47&Siteid=0>
- Ayres, K. 6.10.2010b. TTY-säätiö. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <http://www.tut.fi/public/index.cfm?MainSel=6&Sel=22842&Show=39524&Siteid=0>
- Ekirjasto. 1.12.2010. Ekirjasto. [Verkkosivusto]. Tampere: Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <https://www.tut.fi/library/ekirjasto/>
- Esittely. Unipoli Tampere. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.unipolitampere.fi/esittely.php>
- H1. 2010. Haastateltava. Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto. Haastattelu 26.5.2010.
- H2. 2010. Haastateltava. Poliisiammattikorkeakoulun kirjasto. Haastattelu 26.5.2010.
- H3. 2010. Haastateltava. Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto. Haastattelu 28.5.2010.
- H4. 2010. Haastateltava. Tampereen teknillisen yliopiston kirjasto. Haastattelu 28.5.2010.
- H5. 2010. Haastateltava. Tampereen yliopiston kirjasto. Haastattelu 31.5.2010.
- H6. 2010. Haastateltava. Tampereen yliopiston kirjasto. Haastattelu 31.5.2010.
- H7. 2010. Haastateltava. Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto. Haastattelu 2.6.2010.

- Hakuinfo. Tule opiskelemaan TTY:lle!. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <http://www.tut.fi/hakuinfo/opiskelu>
- Heinisuo, R., Koskela, S. & Saine, R. 2004. Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla: Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia. Opetusministeriön julkaisuja 2004:5. Helsinki: Opetusministeriö.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Ikonen, M. 6.4.2010. Tampereen kirjastopäivät kokoaa yhteen Tampereen kirjastoalan ammattilaiset. [Blogimerkintä]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://taykirjasto.wordpress.com/2010/04/06/tampereen-kirjastopaivat-kokoaa-yhteen-tampereen-kirjastoalan-ammattilaiset/>
- Installation of Transcriber 1.5.0. Transcriber 1.5.2. [Verkkosivu]. [Viitattu 5.11.2011]. Saatavana: <http://trans.sourceforge.net/en/install.php>
- International Resource Sharing and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure. Päivitetty 2009. [Verkojulkaisu]. Haag: The International Federation of Library Associations and Institutions. [Viitattu 14.12.2010]. Saatavana: <http://www.ifla.org/files/docdel/documents/international-lending-en.pdf>
- Jääskeläinen, K. 19.11.2010a. Hinnasto. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <http://www.tut.fi/index.cfm?MainSel=-1&Sel=3428&Show=2080&Siteid=43>
- Jääskeläinen, K. 13.10.2010b. Kirjasto FAQ. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <http://www.tut.fi/index.cfm?MainSel=2089&Sel=19589&Show=2026&Siteid=43>
- Kaukopalvelun käsikirja. 13.4.2010. [Verkkosivusto]. [Viitattu 5.12.2010]. Saatavana: http://wiki.kirjastot.fi/index.php/Elektroninen_aineistonv%C3%A4litys

- Korva, P. 14.4.2010. Yhteislainauksestanne kiinnostunut opinnäyte-työhön liittyen. [Henkilökohtainen sähköpostiviesti]. Vastaanottaja: Kaisa Salomaa. [Viitattu 12.12.2010].
- Krall, R. 2000. 'Get It Fast, and Get It Cheap' – What's an ILL Librarian to Do?. *American Libraries* 31 (10), 41-42.
- Kylmäniemi, E. 27.5.2009. Tervetuloa kirjastoon. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. [Viitattu 2.12.2010]. Saatavana: <http://www.tut.fi/index.cfm?MainSel=2089&Sel=2252&Show=2029&Siteid=43>
- L 4.12.1998/904. Kirjastolaki.
- L21.2.1992/150. Valtion maksuperustelaki.
- Lahtinen, M. Korkeakoulujen rakenteellisen kehittämisen seminaari 18.5.2010. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 4.12.2010]. Saatavana: http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tapahtumakalenteri/2010/05/rakenteellinen/Lahtinen_rakeseminaari_18052010.pdf
- Määttänen, M. 2.12.2010. Toimii! Pirkanmaan kirjastojen uusi tietokanta sai heti tuhansia faneja. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Aamulehti. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www2.aamulehti.fi/uutiset/kulttuuri/toimii-pirkanmaan-kirjastojen-uusi-tietokanta-sai-heti-tuhansia-faneja/199642>
- Nitecki, D.A. & Renfro, P.E. 2004. Borrow Direct: A Case Study of Patron-Initiated Interlibrary Borrowing Service. *The Journal of Academic Librarianship* 30 (2), 132-135.
- Opetuksen ja tutkimuksen toimintaympäristö 2020: Korkeakoulukirjastojen rakenteellinen kehittäminen digitaaliseksi palveluverkoksi. Opetusministeriön työryhmämuistiota ja selvityksiä 2009: 26. Helsinki: Opetusministeriö.
- PIKI-kirjastot. Mikä on PIKI?. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://piki.verkkokirjasto.fi/web/arena/mika-on-piki>
- Pilotointi. Kansallinen digitaalinen kirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.kdk2011.fi/fi/asiakasliittyma/pilotointi>
- Poliisiammattikorkeakoulu. [Verkkosivusto]. Tampere: Poliisi. [Viitattu 3.12.2010]. Saatavana: <http://www.polamk.fi/>
- Poliisiammattikorkeakoulun viestintä (toim.). Vuosikirja 2009/2010. [Verkkojulkaisu]. Tampere: Poliisiammattikorkeakoulu. [Viitattu

3.12.2010]. Saatavana:

[http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/vuosikirja09_10_verkkoon/\\$file/vuosikirja09_10_verkkoon.pdf](http://www.polamk.fi/poliisi/poliisioppilaitos/home.nsf/files/vuosikirja09_10_verkkoon/$file/vuosikirja09_10_verkkoon.pdf)

Relais FAQs. 2010. [Verkkosivu]. Ottawa: Relais International. [Viitattu 15.12.2010]. Saatavana: <http://www.relais-intl.com/relais/home/FAQMain.htm>

Tampereen ammattikorkeakoulu. 3.12.2010. [Verkkosivusto]. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu. [Viitattu 4.12.2010]. Saatavana: <http://www.tamk.fi/>

Tampereen yliopisto. 1.9.2010. [Verkkosivusto]. Tampere: Tampereen yliopisto. [Viitattu 4.12.2010]. Saatavana: <http://www.uta.fi/>

Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta. 12.6.2002. [Verkkosivu]. Kansalliskirjasto. [Viitattu 4.12.2010]. Saatavana: <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/>

Tietoa hankkeesta. Kansallinen digitaalinen kirjasto. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.kdk2011.fi/fi/tietoa-hankkeesta>

Tietoa klusterista. Tampereen eOppimisen klusteri. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen yliopisto. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.eoppiminen.uta.fi/tietoa.php>

Tirkkonen, E. 11.11.2010. Liikuntayhteistyötä Tampereen korkeakouluille. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: [http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/%28\\$All%29/427362E8DEDF394AC22577D7003F5EBF?OpenDocument](http://www.tamk.fi/cms/tamk.nsf/%28$All%29/427362E8DEDF394AC22577D7003F5EBF?OpenDocument)

Toimintakertomus 2009. Tyrväinen, J. Kirjasto- ja tietopalvelut. [Verkkosivusto]. Tampere: Pirkanmaan ammattikorkeakoulu. [Viitattu 4.12.2010]. Saatavana: [http://www.tamk.fi/cms/hakumm.nsf/lupgraphics/PIRAMK_Toimintakertomus_screen.pdf/\\$file/PIRAMK_Toimintakertomus_screen.pdf](http://www.tamk.fi/cms/hakumm.nsf/lupgraphics/PIRAMK_Toimintakertomus_screen.pdf/$file/PIRAMK_Toimintakertomus_screen.pdf)

Verkosto. Tampereen eOppimisen klusteri. [Verkkosivu]. Tampere: Tampereen yliopisto. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.eoppiminen.uta.fi/verkosto.php>

Yhteistyöalueet. Unipoli Tampere. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.12.2010]. Saatavana: <http://www.unipolitampere.fi/yhteistyalueet.php>

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

- 1. Miten te määrittelisitte kaukopalvelun?**
- 2. Kuinka kaukopalvelu hoidetaan/tehdään teillä nykyään?**
 - a. Kuinka tarpeellisena pidätte palvelua nykyään?
 - b. Kuinka teillä kaukopalvelu hoidetaan käytännössä?
 - c. Kuinka tärkeä palvelu kaukopalvelu on ollut ennen?
 - d. Kuinka haluaisitte parantaa palvelua, jos on parannettavaa?
 - e. Budjetti?
- 3. Miten te näette kaukopalvelun tulevaisuuden?**
 - a. Onko kyseessä supistuva palvelu?
 - b. Vai näettekö, että palvelun tarve lisääntyy?
 - c. Entä korostuuko yhteistyö?
 - d. Tieteellisille kirjastoille yhteisiä suuntalinjoja, esimerkiksi hinnastoja?
- 4. Oletteko sitä mieltä, että Tampereen korkeakoulukirjastot voisivat tehdä yhteistyötä?**
 - a. Jos kyllä, niin millä tavalla?
 - b. Entä kaukopalvelun saralla?
 - i. Millä tavalla?
 - ii. Mitä te olisitte valmiita tekemään yhteistyössä?
 - iii. Mitä hyötyä/haittaa te näkisitte yhteistyössä?
 - iv. Olisiko se teistä kannattavaa?
 - c. Jos ei, niin miksi ei?
 - i. Koetteko, että on jotain esteitä?
- 5. Kuinka teillä toimii kaukopalveluun liittyvä kuljetus ja eri toimipisteiden välillä toimiva kuljetus?**
 - a. Kuinka kuljetukset hoidetaan teillä nykyään?
 - b. Onko teillä "epävirallista kuljetusta"?
 - c. Onko kuljetukset mukana kaukopalvelun budjetissa?