

Jaana Heikkilä

Maakuntakirjastojen kaukopalvelu

Kyselytutkimus maakuntakirjastojen kaukopalveluhenkilöstölle

Opinnäytetyö

Syksy 2014

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Koulutusohjelma: Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Jaana Heikkilä

Työn nimi: Maakuntakirjastojen kaukopalvelu

Ohjaaja: Pirkko Vuorela

Vuosi: 2014

Sivumäärä: 54

Liitteiden lukumäärä: 1

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia maakuntakirjastojen kaukopalvelun tämän hetken tilannetta ja kartoittaa kaukopalvelussa työskentelevien henkilöiden ajatuksia kaukopalvelun tulevaisuudesta.

Mitä he kaukopalvelun ammattilaisina ajattelevat työstään, mitä epäkohtia heidän mielestään kaukopalvelussa löytyy, mutta myös mitä hyvää on kaukopalvelussa. Mitkä ovat tärkeitä asioita kaukopalvelussa?

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella, jonka avulla selvitettiin heidän ajatuksiaan kaukopalvelun maksullisuudesta, markkinoinnista, tulevaisuudesta ja kaukopalvelutoimintaa Internetissä.

Tutkimuksen kohteena oli myös maakuntakirjastojen kaukopalvelun Internetsivut. Onko sivut toimivat, miten hyvin sivut löytyvät ja onko sivuilla hyvin tietoa kaukopalvelusta.

Kyselylomake lähetettiin yhdeksälletoista maakuntakirjastolle ja seitsemäntoista vastasi kyselyyn. Kyselyn tuloksista käy hyvin selkeästi esille, mitä asioita pitää kehittää kaukopalvelutoiminnassa. Kaukopalvelun maksullisuuteen toivottiin selkeätä yhtenäistä linjaa koko kirjastosektorille. Myös kaukopalvelun käsikirjan uudistaminen ja yhtenäinen kaukopalveluohjelma ovat niitä kohteita, joita kaukopalvelussa pitäisi uudistaa ja kehittää.

Kaukopalvelun tulevaisuus nousi myös vastauksissa hyvin esille. Kyselyyn vastanneet eivät näe kaukopalvelun tulevaisuutta ainakaan vielä kovin synkkänä.

Avainsanat: maakuntakirjasto, kaukopalvelu, kyselytutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: SeAMK Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Specialisation:

Author/s: Jaana Heikkilä

Title of thesis: The interlibrary loan services of district libraries

Supervisor(s): Pirkko Vuorela

Year: 2014

Number of pages: 54

Number of appendices: 1

The objective of the thesis was to examine the current situation of the interlibrary loan services of district libraries and to survey the thoughts of people who work in interlibrary loan services about the future of interlibrary loan services.

What do they, as professionals of interlibrary loan services, think of their work? What disadvantages are found in interlibrary loan services, but also what good things can be found in them? What are important matters in interlibrary loan services?

The material of the study was collected with a questionnaire to find out what they think of the possible introduction of fees, marketing, and future of interlibrary loan services and their presence on the Internet.

The study also focused on the web pages of the interlibrary loan services of district libraries. Are the pages functional, how well can the pages be found, is there a sufficient amount of information about interlibrary loan services on the pages?

A questionnaire was sent to nineteen district libraries, and seventeen responded to it. The survey results show very clearly what matters need to be developed in interlibrary loan service activities. Many of the respondents hoped for a clear consistent line throughout the library sector as to whether interlibrary loan services should or should not be subject to a fee. Also, the updating of the interlibrary loan service manual and a uniform interlibrary loan service programme are targets to be reformed and improved in interlibrary loan services.

The future of the interlibrary loan services also came up very clearly in the answers. The respondents are so far not overly pessimistic about the future of interlibrary loan services.

Keywords: district library, interlibrary loan services, questionnaire study

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ.....	4
KUVIOLUETTELO.....	5
1 JOHDANTO	6
2 MAAKUNTAKIRJASTOT	7
2.1 Historia.....	7
2.2 Kaukopalvelu	9
3 TYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSMENETELMÄ	10
3.1 Kaukopalvelu maakuntakirjastoissa.....	10
3.2 Kyselylomake maakuntakirjastoille	10
4 TUTKIMUSTULOKSET	12
4.1 Vastaajan taustatiedot ja kaukopalvelun työskentelytavat	12
4.2 Kaukopalvelu verkossa	16
4.3 Kaukopalvelun markkinointi	17
4.4 Kaukopalvelun maksullisuus.....	17
4.5 Kaukopalvelun tulevaisuus	21
5 MAAKUNTAKIRJASTOJEN KAUKOPALVELU	31
5.1 Kaukopalvelu nyt.....	31
5.2 Kaukopalvelun näkyvyys internetissä	34
6 POHDINTAA	38
6.1 Kaukopalvelun maksullisuus.....	38
6.2 Mikä on kaukopalvelun tulevaisuus.....	40
6.3 Yhteenveto opinnäytetyöstäni	42
LÄHTEET	44
LIITTEET	48

KUVIOLUETTELO

kuvio 1. Yleisille kirjastoille pitää määrätä yhteneväiset maksut kaukopalvelussa.	18
kuvio 2. Kaukopalvelun pitäisi olla jokaiselle maksuton.	19
kuvio 3. Jokainen kirjasto määrittelee itse maksun määrän kaukopalvelussa.....	20
kuvio 4. E-kirjojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelutoimintaa huomattavan paljon.	21
kuvio 5. E-kirjat eivät vaikuta juuri lainkaan kaukopalveluun tulevaisuudessa.	22
kuvio 6. Kimppakirjastojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelun tarvetta.	23
kuvio 7. Kaukopalvelu siirtyy yhä enenevässä määrässä Internetiin (suurin osa kaukopalvelupyynnöistä tulee nettilomakkeen kautta).	24
kuvio 8. Asiakkaat voivat tehdä itse kaukolainapyynnön toiseen kirjastoon ja hakea sitten tilatun aineiston omasta lähikirjastosta.	25
kuvio 9. Maakuntakirjastojen lähetetyt ja saadut kaukolainat vuosina 2011–2013.	34

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö käsittelee maakuntakirjastojen kaukopalvelua. Kiinnostuin kaukopalvelutoiminnasta ollessani tutustumassa harjoittelujakson päätteeksi Seinäjoen maakuntakirjastoon ja varsinkin kaukopalvelutoimintaan, joka on aina ollut mielenkiintoinen työ kirjastossa. Pienemmissä kirjastoissa kaukopalvelua yleensä hoitavat kaikki, mutta isoimmissa kirjastoissa on oma henkilökuntansa kaukopalvelulle.

Tutkimuksen kohteeksi valikoitui maakuntakirjastojen kaukopalvelutoiminta. Tutkimuksen tavoitteena oli nimenomaan maakuntakirjastojen kaukopalvelua hoitavien henkilöiden näkökulma kaukopalveluun, koska he hoitavat sitä päätyökseen. Heillä on suurempi näkemys siitä, mitä ongelmia kaukopalvelussa on, mitä pitäisi kehittää ja minkälainen on tulevaisuus.

Kysely tehtiin maakuntakirjaston kaukopalvelussa työskenteleville (pois sulkien Ahvenanmaa). Kyselylomake oli jaoteltu useampaan aiheeseen, vastaajan taustatiedot, kaukopalvelun työskentelytavat, kaukopalvelu Internetissä, kaukopalvelun markkinointi, kaukopalvelun maksullisuus ja kaukopalvelun tulevaisuus. Kysely lähetettiin kesäkuun alussa yhdeksälletoista maakuntakirjastolle ja seitsemäntoista vastasi kyselyyn. Vastaajien määrä oli yllätys, mutta täten saatiin hyvinkin kattavan näkemyksen maakuntakirjastojen kaukopalveluhenkilöstöltä.

Kyselyn lisäksi kiinnostuksen kohteena oli maakuntakirjastojen kaukopalvelu toiminta internetissä. Tutkimuksen kohteena oli miten hyvin maakuntakirjastojen verkkosivuilta löytyy tietoa kaukopalvelusta, ovatko sivut informatiivisia ja löytyykö kaukopalvelun nettilomake hyvin? Tämä oli mielenkiintoinen lisä tutkimukseen maakuntakirjastojen kaukopalvelusta. Tämä on myös tärkeä aihe, koska kaukopalvelutilausten tekeminen Internetissä on lisääntymässä. Hyvät sivut markkinoivat ja palvelevat kaukopalvelua kiitettävästi.

Lähteisiin on merkitty aina kirjastojen etusivun, mistä löytyy tiedot niin kaukopalvelusta kuin kirjastojen toimintakertomukset ja tilastoja. Toisilta sivuilta tiedot löytyivät nopeasti, toisilla sivuilla joutui vähän etsimään tietoa.

2 MAAKUNTAKIRJASTOT

2.1 Historia

Maakuntakirjastojen historia ylettyy pitkälle. Vuodelta 1906 olevassa komiteamietinnössä tuodaan esille maakuntakirjasto järjestelmän perustamista ja jotka olisivat maakuntiensa keskuksia kirjastolaitoksessa (Komiteamietintö 1906, 22). Kuitenkin samassa mietinnössä katsotaan, että aika ei ehkä ole vielä kypsä näiden kirjastojen perustamiselle.

Vuonna 1914 ilmestyneessä komiteamietinnössä tuodaan taas esille maakuntakirjastojen perustaminen (Komitean mietintö 1914, 19). Samalla tuodaan esille keskuskirjaston perustaminen Suomen Suurruhtinaskuntaan (Komiteamietintö 1914, 21–22). Tällöinkään asia ei edistynyt, mutta tuolloin tuli vastaan Ensimmäinen maailmansota, Venäjän vallankumous ja Suomen itsenäistyminen.

Vuonna 1928 voimaan tulleessa kansankirjastolaissa tuodaan esille maakuntakirjastojen perustamisen mahdollisuus ja mitkä ovat maakuntakirjastojen tehtävät. Maakuntakirjastojen perustaminen ei edisty, vaikka lainsäädäntö antaa siihen mahdollisuuden. Valtion kirjastotoimikunta tuo esille vuonna 1938 julkaisussa mietinnössä jälleen kerran esille maakuntakirjastojen perustamisen (Komiteamietintö 1938, 7). Tällöinkin asia jäi kesken, toinen maailmansota alkaa ja Suomen taloudellinen tilanne ei ollut siinä tilassa, että maakuntakirjastoja olisi voinut perustaa.

Maakuntakirjastoverkko alkoi kehittyä 1960-luvulla. Vuonna 1961 voimaan tullut kirjastolaki (L. 3.5.1961/235) mahdollisti maakuntakirjastojen perustamisen. Kunnat saattoivat hakea maakuntakirjaston asemaa kuntansa kirjastolle ja toimintaan sai valtiolta erillistä taloudellista tukea. Kuusi kirjastoa sai maakuntakirjasto-oikeudet 1960-luvulla, nämä kirjastot olivat:

- ensimmäisenä oikeudet sai Joensuun kaupunginkirjasto - Pohjois-Karjalan maakuntakirjasto vuonna 1961
- Mariehams stadsbibliotek – centralbibliotek för Åland vuonna 1963

- Lapin maakuntakirjasto vuonna 1966
- Kuopion kaupunginkirjasto – Pohjois-Savon maakuntakirjasto vuonna 1967
- Vaasan kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1968
- Seinäjoen kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1968.

1970 – luvulla maakuntakirjastoja perustettiin eniten, peräti kymmen kirjastoa sai maakuntakirjaston oikeudet. Nämä kirjasto olivat:

- Turun kaupunginkirjasto – Varsinais-Suomen maakuntakirjasto vuonna 1970
- Kouvolan kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1971
- Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto vuonna 1972
- Lappeenrannan kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1973
- Oulun kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1973
- Mikkelin kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1974
- Porin kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1974
- Lahden kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1975
- Espoon kaupunginkirjasto – maakuntakirjasto vuonna 1977
- Jyväskylän kaupunginkirjasto – Keski-Suomen maakuntakirjasto vuonna 1978.

1980 – luvulla, Helsingin kaupunginkirjastosta tuli Yleisten kirjastojen keskuskirjasto vuonna 1981 ja vuonna 1988 Kajaanin kaupunginkirjasto sai maakuntakirjaston oikeudet. Vuonna 1995 saivat Kokkolan ja Hämeenlinnan kaupunginkirjastot maakuntakirjaston oikeudet ja vuonna 2001 ja tällä hetkellä viimeisenä maakuntakirjaston oikeudet sai Porvoon kaupunginkirjasto – Itä-Uudenmaan maakuntakir-

jasto, jonka nimi vaihtui vuonna 2011 Uudenmaan maakuntakirjastoksi ja tällöin Espoossa lopetettiin maakuntakirjastotoiminta.

2.2 Kaukopalvelu

Maakuntakirjastojen tärkeimpänä tehtäväkuvana nähtiin ja nähdään vieläkin kaukopalvelutoiminta. Jo vuoden 1906 komiteamietinnössä, katsotaan, että maakuntakirjastojen kautta pienemmät kirjastot voivat tilata niitä teoksia paikkakunnalleen, joita kirjaston omissa kokoelmissa ei ole (Komiteamietintö 1906, 22). Tämä ajatus on kantanut nykypäivään asti. Kaukopalvelun avulla kirjastot voivat omille asiakkailleen tarjota myös niitä teoksia lainaksi, mitä kirjastolla ei itsellään ole ja maakuntakirjastoissa on tänä päivänäkin hyvin kattavat kokoelmat, joita lähialueen kirjastot voivat käyttää kaukopalvelussa hyväkseen. Mutta tänä päivänä kaukopalvelu on koko maan kattavaa, jos teosta ei löydy lähimmästä maakuntakirjastosta voidaan katsoa muualtakin Suomesta ja tämä on kaukopalvelun suurimpia saavutuksia.

Kaukopalvelu on erinomainen palvelu, josta kirjastojen kannattaa pitää kiinni. Tulevaisuutta joudutaan myös kaukopalvelussa miettimään, mutta hyvillä uudistuksilla kaukopalvelu on pitkään kirjastojen tarjoama palvelu.

3 TYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSMENETELMÄ

3.1 Kaukopalvelu maakuntakirjastoissa

Työn tavoitteena oli tutkia miten kaukopalvelu toimii, mitä parannettavaa voisi löytyä ja mitä tulevaisuudelta voisi odottaa. Haluttiin nimenomaan selvittää maakuntakirjastoissa toimivien ja kaukopalvelusta huolehtivien henkilöiden näkemyksiä kaukopalvelun nykytilanteesta ja mitä tulevaisuus voisi tuoda tullessaan. Onko kaukopalvelutoiminta sellainen yksikkö, jonka ei tarvitse miettiä tulevaisuuttaan kirjastokentän jatkuvassa muutostilanteessa?

Erytisesti kiinnosti henkilöstön näkemys kaukopalvelun maksullisuudesta, verkon kautta tulevat kaukolainatilaukset sekä kaukopalvelun tulevaisuus. Työn edetessä myös kiinnostus kaukopalvelun näkyvyyteen kirjastojen omilla verkkosivuilla tuli mukaan ja oli hyvin mielenkiintoista tutkia kaikkien kirjastojen omat verkkosivut ja miten siellä kaukopalvelu on näkyvillä ja miten hyvin kaukopalvelun sivut toimivat, miten informatiiviset sivut ovat ja onko niitä helppo löytää.

Tutkimuksella haluttiin myös selvittää maakuntakirjastojen kaukopalvelujen nykyhetkeä, miten monilla on jokin kaukopalveluohjelma käytössä, mitä tietokantoja käytetään eniten, mitä muita apukeinoja tietokantojen lisäksi käytetään etsittäessä asiakkaan tilaamaa kaukolainaa. Kiinnostuksen kohteena oli myös kaukopalvelun nettilomakkeen käyttöaste maakuntakirjastoissa. Tämä alue on varmasti sellainen mikä tulee tulevaisuudessa lisääntymään jos sitä osataan markkinoida kunnolla.

Kaiken kaikkiaan haluttiin saada se kokonaiskuva, mikä näillä kaukopalvelun ammattilaisilla oli omasta työstään nyt ja tulevaisuudessa.

3.2 Kyselylomake maakuntakirjastoille

Tutkimus oli kvantitatiivinen tutkimus. Aineisto kerättiin kyselylomakkeella (liite 1), jossa oli kaksikymmentäseitsemän vaihtelevaa kysymystä kaukopalvelusta. Varsi-

naiset tutkimuskohteet jaoteltiin neljään osioon kysymysten osalta. Aiheina olivat kaukopalvelu verkossa, kaukopalvelun markkinointi, kaukopalvelun maksullisuus ja kaukopalvelun tulevaisuus.

Kysely lähetettiin kesäkuun alussa postissa kaikille maakuntakirjastojen kaukopalveluille, poissulkien Ahvenanmaan maakuntakirjasto. Lähetettyjä kyselylomakkeita oli yhdeksäntoista ja palautettuja lomakkeita seitsemäntoista. Vastausprosentti oli 89,47 %. (Kyselyyn vastanneiden osuus oli yllättävän korkea, ehkä tähän vaikutti osaltaan se, että kysely ei ollut kovin pitkä ja monimutkainen.)

Lomakkeen viimeisenä kohtana oli kysymys, jossa vastaajat saivat omin sanoin kertoa kaukopalvelusta. Tähän kysymykseen kaikki eivät vastanneet, mikä sinänsä on valitettavaa, koska kyselyn tavoitteena oli saada mahdollisimman paljon maakuntakirjastojen kaukopalvelutyöntekijöiden omia ajatuksia esille omasta työstään ja kaukopalvelun tulevaisuudesta.

4 TUTKIMUSTULOKSET

4.1 Vastaajan taustatiedot ja kaukopalvelun työskentelytavat

Kyselylomakkeen neljä ensimmäistä kysymystä käsittelivät vastaajien taustatietoja. Vastaajien koulutustaso jakautui aika tasaisesti. Toiseen asteen koulutus on seitsemällä vastaajalla, alempi korkeakoulututkinto on viidellä ja samoin ylempi korkeakoulututkinto viidellä vastaajalla. Virkanimikekysymyksessä jakauma oli laaja, vaikkakin kaksi nimikettä oli ylitse muiden. Kirjastovirkailijoita on seitsemän kappaletta vastaajista ja kirjastonhoitajia viisi kappaletta vastaajista. Lisäksi oli, kaksi erikoiskirjastonhoitajaa, yksi informaattikko, yksi tietopalvelusihteeri ja yksi kirjastoamtuenssi. Virkanimikkeiden kirjo on laaja samanlaisessa työssä olevilla.

Taustakysymyksiin kuului myös, selvittää onko vastaaja vakituisesti työssä kaukopalvelussa vai satunnaisesti. Vakinaisia kaukopalvelun työntekijöitä vastaajista on neljätoista ja kolme vastaajaa ilmoitti olevansa satunnaisesti töissä kaukopalvelussa. Vastaajien uskollisuutta työskennellä kaukopalvelussa kuvastaa hyvin kysymys siitä, miten kauan he ovat työskennelleet kaukopalvelussa. Vastaajista neljä vastasi työskennelleensä 1-5 vuotta, kaksi vastasi työskennelleensä 5-10 vuotta ja suurin osa eli yksitoista vastaajaa vastasi työskennelleensä yli kymmenen vuotta kaukopalvelussa. Kaukopalvelu näyttää olevan sellainen työtehtävä kirjastossa, missä viihdytään pitkään töissä.

Seuraavat kysymykset koskivat työskentelytapoja kaukopalvelussa. Kysymykseen kaukopalveluohjelman käytöstä omassa kirjastossa, kolmetoista ilmoitti, että kaukopalveluohjelma on käytössä (ei tarvinnut määrittää mikä ohjelma). Neljän kielteisen vastauksen joukossa oli yksi vastaaja, joka ilmoitti, että heillä tällä hetkellä testataan kaukopalveluohjelmaa heidän toimintaympäristössään ja toinen vastaaja ilmoitti, että ohjelma otetaan käyttöön kesälomien jälkeen. Yksi vastaaja ilmoitti, että heillä on itse kehitetty Excel-pohjainen seuranta kaukopalvelussa. Kysymykseen voisivatko he suositella heillä olevaa kaukopalveluohjelmaa muille kirjastoille, yhdeksän vastaajaa vastasi myöntävästi. Kolmen vastaajan vastaus oli kielteinen ja syiksi mainittiin, että perinteinen Webkake on jäykkä ja omapäinen ja

siitä puuttuu toiminoja, ohjelma käynyt vanhaksi ja itse tehty ohjelma ei ole yhteydessä aineisto- eikä asiakasrekisteriin. Viisi jätti vastaamatta kokonaan tähän kysymykseen.

Niille kirjastoille, joilla kaukopalveluohjelmaa ei ole käytössä oli lisäkysymyksenä, että aiotaanko kaukopalveluohjelmaa hankkia lähiaikoina. Kaksi vastaajaa vastasi tähän kysymykseen kyllä. Yhden vastaajan vastaus oli ehkä, lisäkommenttina Webkake. Yksi vastaaja vastasi tähän kysymykseen kielteisesti ja oli kirjoittanut lisähuomauksen, että ellei tule käyttöön valtakunnallinen ohjelma yleisille kirjastoille. Toisena lisäkysymyksenä oli, että miten kaukolainan kirjaus tapahtuu, jos ohjelmaa ei ole. Kolme vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Vastauksista käy hyvin ilmi miten eritavalla voi kaukolainat kirjasta ylös, kun varsinaista kaukopalveluohjelmaa ei ole käytössä. Yksi vastaajaa vastasi, että heillä tilatut lainat laitetaan omille kuiteilleen. Toinen vastaaja vastasi, että tilaava kaukopalvelu on sähköpostiohjelma ja lähetävä kaukopalvelu on vaski-varaus. Kolmas vastaaja kertoi, että heillä jokaisesta kaukolainapyynnöstä säilytetään tiedot arkistossa ja jokainen pyyntö numeroidaan, sekä lähtevät että saapuvat. Lähetetyistä kaukolainoista arkistoidaan ainoastaan määrät.

Seuraavat kolme kysymystä käsittelivät kaukopalvelussa työskentelevien tiedonhakuja. Ensimmäisessä kysymyksessä haluttiin tietää, mistä kaukolainoja tehdään. Kysymyksessä pyydettiin numeroimaan paikat ykkösestä eteenpäin. Tässä kysymyksessä kolmen kärki erottui muista vaihtoehdoista selkeästi. Ensimmäiseksi tuli vaihtoehto toiset maakuntakirjastot, joka sai kahdeksan kappaletta ensimmäistä sijaa. Toiseksi tuli varastokirjasto, joka sai kahdeksan kappaletta toista sijaa. Merkittävää oli myös se, että varastokirjasto sai ensimmäistä sijaa kuusi kappaletta ja toiset maakuntakirjastot saivat seitsemän kappaletta toista sijaa. Nämä kaksi erottuvat tässä kysymyksessä hyvin selkeästi muista vaihtoehdoista. Kolmannelle sijalle tuli yliopistokirjastot, se sai seitsemän kolmosijaa. Tästä eteenpäin hajonta oli vastausten osalta laajempi ja kaikki eivät enää vastanneet joka kohtaan, mutta järjestys neljännessä eteenpäin on: neljäntenä uudestaan yliopistokirjastot, viidentenä AMK-kirjastot, kuudentena erikoiskirjastot ja seitsemäntenä arkistot. Kolme ensimmäistä sijaa on helppo nähdä, koska

kaikki vastasivat ainakin siltä osin kysymykseen, mutta siitä eteenpäin hajonta on laaja osan jättäessä vastaamatta kysymys jää näiltä osin vähän vaillinaiseksi.

Seuraavaksi kysyttiin mitä tietokantoja vastaajat käyttävät. Kysymyksessä pyydettiin merkitsemään viisi vastaajan mielestä eniten käyttämäänsä tietokantaa, ei tarvinnut merkitä mitään tiettyä järjestystä tietokannoille. Frank-monihaku ja Melinda-kirjastojen yhteistietokanta saivat kumpikin seitsemäntoista merkintää, joten niitä käyttävät kaikki. Vaari-varastokirjaston tietokanta sai kuusitoista merkintää, joten se on myös hyvin hyödynnetty tietokanta. Aleksii-artikkelitietokanta sai kymmenen merkintää, hyvin on myös tämä tietokanta käytössä. Fennica-suomen kansallisbibliografia sai kahdeksan merkintää, jonkin verran on siis tälläkin tietokannalla käyttöä vastaajissa. Viola-Suomen kansallisdiskografia ja Arto-artikkelitietokanta saivat kumpikin neljä merkintää, eli jonkin verran näitäkin käytetään. Nelliportaali, Fono-musiikkitietokanta ja Finna- tiedonhakupalvelu saivat jokainen yhden merkinnän. Ihmettelen vähän miten Finna sai vain yhden merkinnän. Itse koen sen hyväksi paikaksi hakea tietoa, mutta ehkä se ei ole vielä niin tunnettu kuin muut tietokannat. Kolme merkintää sai kohta, jokin muu, ja lisäselityksestä kävi ilmi, että ulkomaiset kirjastotietokannat.

Edellisen kysymyksen jatkona oli, mitä muita tiedonlähteitä käytät hyväksesi etsiessäsi tietoa kaukolainaa varten. Tässä vastausten kirjo oli laaja ja mielenkiintoinen. Eniten merkintöjä sai Googlen käyttö. Google mainitaan melkein jokaisessa lapussa, neljätoista mainintaa. On sanomattakin selvää, että "googlettaminen" on yksi käytetyimmistä tavoista etsiä tietoa myös kaukopalvelussa. Paljon mainintoja saivat ulkomaiset tietokannat. Erikseen tuotiin esille libris ja bibys. Libris sai kymmenen mainintaa ja bibys kolme. Ulkomaisista kirjastoista mainittiin British library ja Library of Congress. Esille tuotiin myös eri alojen tietolähteet & bibliografiat, amazon.com, WorldCat.org, arkistojen haut, netti kirjakaupat, musiikki ja elokuvakaupat netissä. Yksi vastaajista vastasi käyttävänsä Violaa, Fennicaa ja Fonoa tarkistuksiin. Toisessa vastauksessa tuotiin esille monikielisen kirjaston siirtokokoelmat ja yksi maininta hyvinkin sattuvasti, hiljainen tieto -> kollegoiden apu tarvittaessa, tätä saattaa moni käyttää hyväkseen huomaamattaan. Tämä kysymys antoi paljon vastauksia siihen mitä tietokantojen lisäksi käytetään hyväksi. Hyvin näkyy vastauksista se halu löytää asiakkaalle hänen tilaamansa kaukolaina,

kaikki keinot on sallittuja kun joudutaan etsimään vähän enemmän kuin vain perushakuna tietokannoista. Ehkä se on yksi kaukopalvelun viehättyvyydestä, joskus on vain tehtävä aikamoista yksityisetsivän työtä löytääkseen etsimänsä kaukolainan.

Viimeinen kysymys tässä osiossa on, että miten kirjastossanne kaukolainapyynnöt tehdään, vaihtoehtoina on paikan päällä, sähköpostissa, nettilomakkeella tai jokin muu tapa. Kolmetoista kirjastoa merkitsi ensimmäiselle sijalle paikan päällä kirjastossa täytettävä lomake. Toiseksi tuli nettilomake, jonka kaksitoista kirjastoa laittoi sijalle kaksi. Kolmantena oli sähköposti, joka sai yksitoista kolmossijaa. Neljäntenä mainittiin puhelin seitsemällä merkinnällä. Mielenkiintoinen tässä kysymyksessä on nettilomakkeiden osuus, kahdentoista kakkossijan lisäksi neljä kirjastoa ilmoitti sen ykkössijalle. Se on aivan selvästi kasvava trendi, johon kannattaisi maakuntakirjastojen panostaa kunnolla. Ihmiset siirtyvät kuitenkin koko ajan enemmän asioimaan netissä. Tätä ei kannata unohtaa maakuntakirjastojen kaukopalvelussa.

4.2 Kaukopalvelu verkossa

Kyselyssä kartoitettiin muutamalla kysymyksellä miten maakuntakirjastot näkevät kaukopalvelu nettilomakkeiden käytön tällä hetkellä. Kaikki seitsemätoista vastaajaa ilmoitti, että heidän kirjaston kotisivuilla on nettilomake kaukolainan tekemistä varten. Kysyttäessä nettilomakkeen käyttöastetta, kaksitoista vastasi käyttöasteen kohtalaiseksi, neljä runsaaksi ja vain yksi ilmoitti nettilomakkeen käyttöasteen vähäiseksi. Tämä tuo hyvin esille miten kaukopalvelu siirtyy pikkuhiljaa nettiin, ainakin jossain määrin jos ei nyt ihan kokonaan, koska aina on niitä asiakkaita, jotka haluavat henkilökohtaista palvelua. Mutta jokaiselle on hyvä tarjota vaihtoehtoja myös kaukopalvelussa. Viimeisenä kysymyksenä tässä osiossa oli, että onko nettilomakkeen käyttö muuttunut viimeisen vuoden aikana. Kahdeksan vastasi tähän, että nettilomakkeen käyttö on pysynyt ennallaan ja yhdeksän vastasi, että nettilomakkeen käyttö on noussut. Nettilomakkeen käytön vähenemistä ei ollut yhdelläkään kaukopalvelulla. Vastaus kuvastaa hyvin sitä, miten lomakkeen käyttö tulee niin henkilöasiakkaille kuin muillekin kirjastoille koko ajan tutummaksi käyttöä. Tämä on selvästi kaukopalvelun tulevaisuutta.

4.3 Kaukopalvelun markkinointi

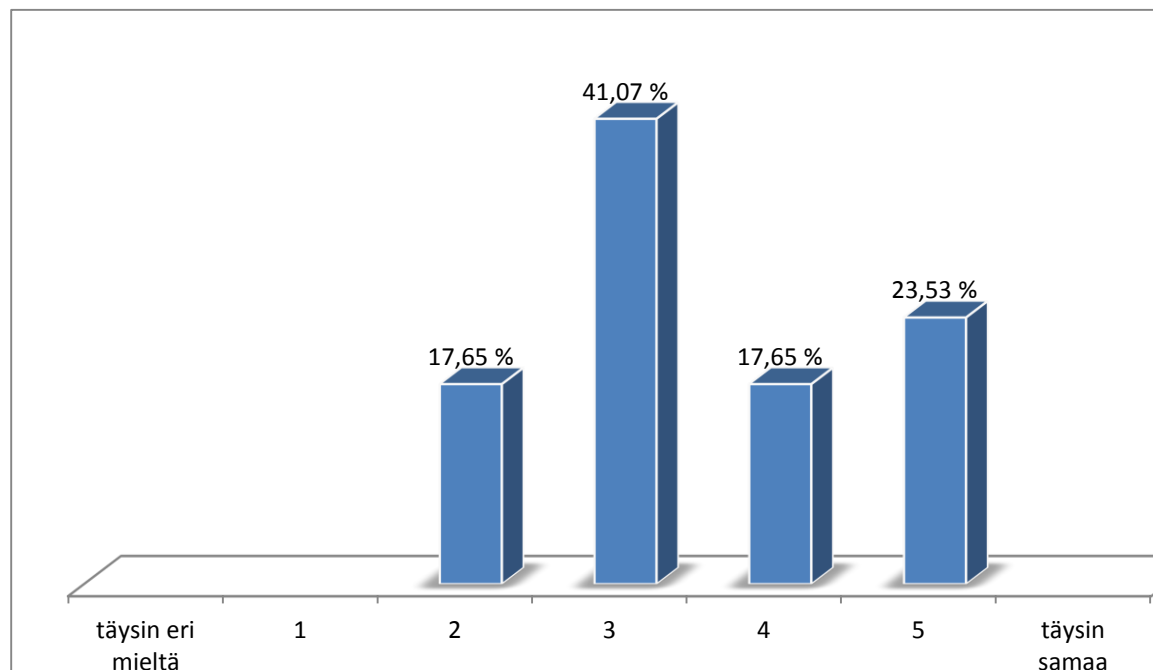
Muutama kysymys koski myös kaukopalvelun markkinoinnista. Ensin kysyttiin, että markkinoiko kirjastonne kaukopalvelua, vaihtoehtoina tässä kysymyksessä on, ei lainkaan, jonkin verran tai aktiivisesti. Kaksi vastasi tähän kysymykseen kohdan, ei lainkaan, neljätoista vastasi jonkin verran ja yksi vastasi aktiivisesti. Jatkona tähän kysymykseen kysyttiin, että pidätkö tärkeänä kaukopalvelun markkinointia kirjastolle. Kaksitoista vastasi, että ehdottomasti kyllä, asiakkaille pitää kertoa aktiivisesti kaukopalvelusta. Viisi vastasi, että jossain määrin kyllä, koska asiakkaat eivät tiedä kaukopalvelusta mitään. Kukaan ei pitänyt markkinointia turhana kaukopalvelulle. Muutama lisäkirjaus löytyi. Niistä toisessa tuotiin esille, että markkinointia on liian vähän kun taas toisessa tuotiin esille aktiivinen markkinointi nettisivuilla, asiakaspalvelu tilanteissa ja kaukopalvelun esite. Omana mielipiteenä tuon esille, että kaukopalvelua markkinoidaan liian vähän. Kun olen käynyt lävitse kaikkien yhdeksäntoista maakuntakirjaston kotisivut ja etsinyt sieltä kaukopalvelu sivut, täytyy sanoa, että se on ollut joidenkin kirjastojen kohdalla vähän hankalaa, mutta tästä asiasta lisää myöhemmin.

4.4 Kaukopalvelun maksullisuus

Kolmen väittämän kautta peilattiin miten maakuntakirjastojen kaukopalvelun henkilökunta suhtautuu kaukopalvelumaksuihin. Voimassa oleva kirjastolaki (L 1.1.1999/904) sanoo maakuntakirjastojen kaukolainausmaksuista seuraavasti yleisten *kirjastojen keskuskirjaston ja maakuntakirjastojen yleisille kirjastoille antamat kaukolainat ovat maksuttomia*. Näin ollen lakia voi tulkita, että maakuntakirjastojen kaukolainapalvelun henkilöasiakkailta voidaan maksu ottaa ja toisille kirjastoille lähetetty kaukolaina on ilmainen. Maakuntakirjastoina toimivissa kirjastoissa on tällä hetkellä aika kirjava käytäntö kaukolainamaksuissa. Toiset maakuntakirjastot eivät ota henkilöasiakkaalta kaukopalvelumaksua, jos kaukolainattu teos on toisesta maakuntakirjastosta, varastokirjastosta tai Eduskunnan kirjastosta. Toiset maakuntakirjastot ottavat asiakkaalta kaukopalvelumaksun, tulee kaukolainattu teos mistä kirjastosta tahansa.

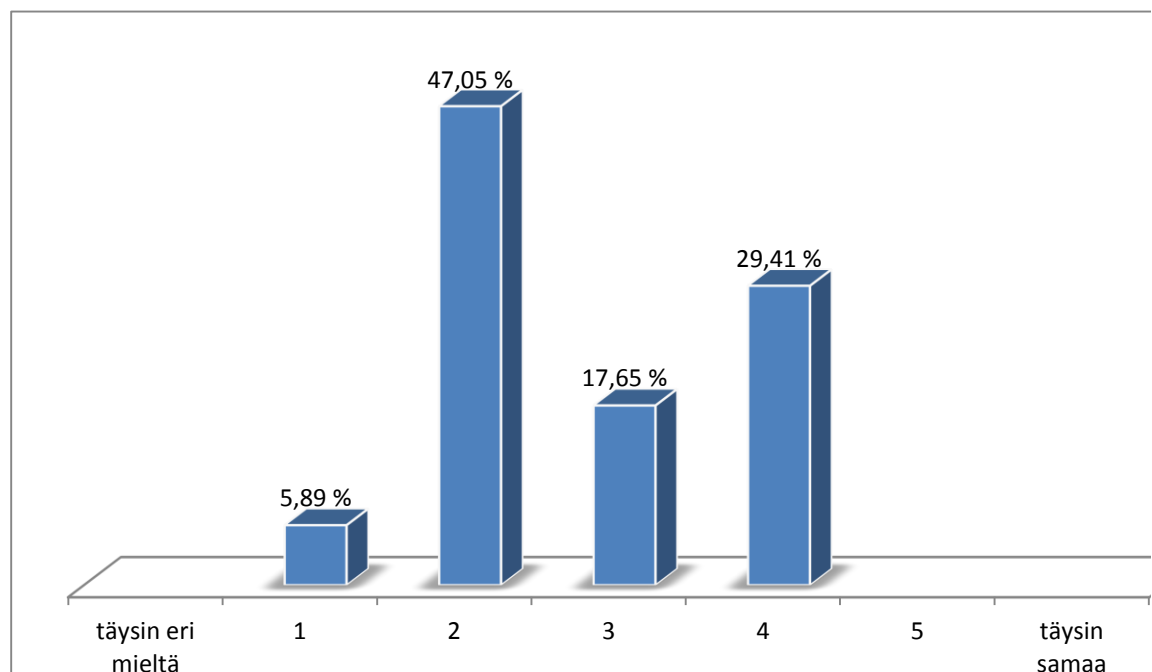
Väittämässä on mahdollisuus valita täysin samaa mieltä ja täysin eri mieltä välillä, käyttäen numeroasteikkoa yhdestä viiteen (1-5). Numero yksi merkitsee, että on väittämän kanssa täysin eri mieltä ja numero viisi taas merkitsee, että on väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Numero kolme merkitsee neutraalia aluetta väittämän kanssa, ei ole eri eikä samaa mieltä väittämästä.

Ensimmäinen väittämä on, että yleisille kirjastoille pitää määrätä yhteneväiset maksut kaukopalvelussa. 41,17 % vastaajista eli seitsemän vastaajaa valitsi numero kolmen, joten melkein puolet vastaajista ei ottanut tähän väittämään kantaa. 23,53 % vastaajista eli neljä vastaajaa vastasi numero viisi eli oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä. 17,65 % vastaajista eli kolme vastaajaa antoi numeron kaksi, joten he olivat melkein eri mieltä väittämän kanssa. Saman verran eli 17,65 % vastasi numeron neljä, joten he ovat melkein samaa mieltä väittämän kanssa. Hajontaa oli siis jonkin verran, mutta kysymykseen suhtauduttiin enemminkin joko neutraalisti tai olemalla samaa mieltä väittämän kanssa, kuin olemalla eri mieltä väittämästä. Ykköstä ei antanut kukaan vastaajista, joten täysin eri mieltä väittämästä ei ollut kukaan. Kuviosta 1 näkyy hyvin miten vastaajista suurin osa suhtautuu neutraalisti tai puoltavasti tähän väittämään.



kuvio 1. Yleisille kirjastoille pitää määrätä yhteneväiset maksut kaukopalvelussa.

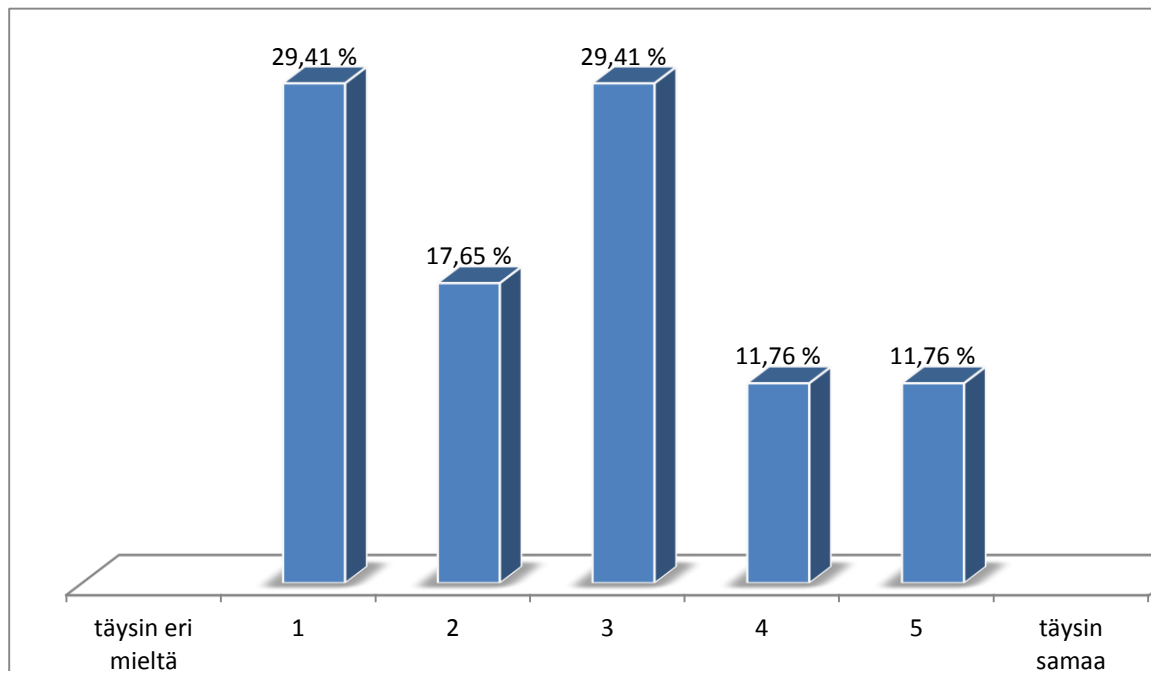
Toisena väittämänä kaukopalvelun maksullisuudesta on, että kaukopalvelun pitäisi olla jokaiselle maksuton. Tässä väittämässä melkein puolet (47,05 %) vastaajista eli kahdeksan vastaajaa on melkein täysin eri mieltä väittämästä antaessaan vastaukseksi numero kaksi. Täysin eri mieltä väittämän kanssa on yksi vastaaja eli 5,89 % vastaajista. 17,65 % eli kolme vastaajaa antoi numero kolmen, joten he ovat vastuksessaan neutraaleja. 29,41 % vastaajista eli viisi vastaajaa oli melkein samaa mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero neljä. Viitosta ei antanut kukaan eli täysin samaa mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan. Kuvio 2 havainnollistaa hyvin miten enemmistö on väittämän kanssa melkein eri mieltä.



kuvio 2. Kaukopalvelun pitäisi olla jokaiselle maksuton.

Viimeinen väittämä on, että jokainen kirjasto määrittelee itse maksun määrän kaukopalvelussa. Tämä väittämä on tämän hetkinen tilanne kaukopalvelumaksujen maksuissa. Tämä väittämä myös antoi hyvin hajanaisen vastauksen vastaajien osalta. 29,41 % vastaajista eli viisi vastaajaa vastasi neutraalisti antamalla numero kolmen vastaukseksi. Samoin 29,41 % vastaajista eli viisi vastaajaa oli väittämän kanssa täysin eri mieltä antamalla vastaukseksi numero yhden. 11,76 % vastaajista eli kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä

antaessaan vastaukseksi numero viiden. Samoin 11,76 % oli melkein samaa mieltä väittämän kanssa vastatessaan numero neljän. 17,65 % vastaajista eli kolme vastaajaa oli melkein täysin eri mieltä väittämän kanssa vastatessaan numerolla kaksi. Kuvio 3 havainnoillistaa hyvin vastauksien hajonnan tähän väittämään.



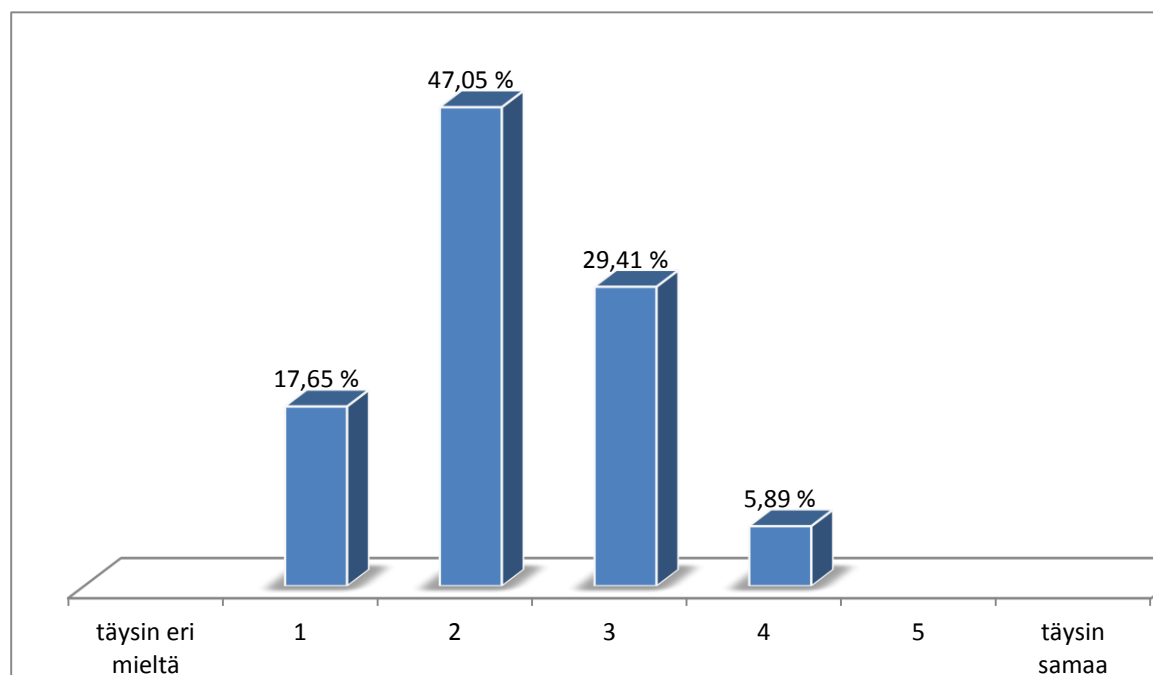
kuvio 3. Jokainen kirjasto määrittelee itse maksun määrän kaukopalvelussa.

Kaukopalvelun maksullisuus henkilöasiakkaille näyttää olevan hyvin ristiriitainen kysymys. Toisaalta maksut halutaan säilyttää, mutta vastustajakin maksuille löytyy. Jonkinlainen keskitie pitäisi löytyä tähän kysymykseen. Ei sekään kovin oikeudenmukaiselta kuulosta, että toisen ei tarvitse maksaa mitään kaukolainastaan ja toisen on maksettava useampi euro saadakseen kaukolainan, ja tämä johdetaan siitä missä päin Suomea asut.

4.5 Kaukopalvelun tulevaisuus

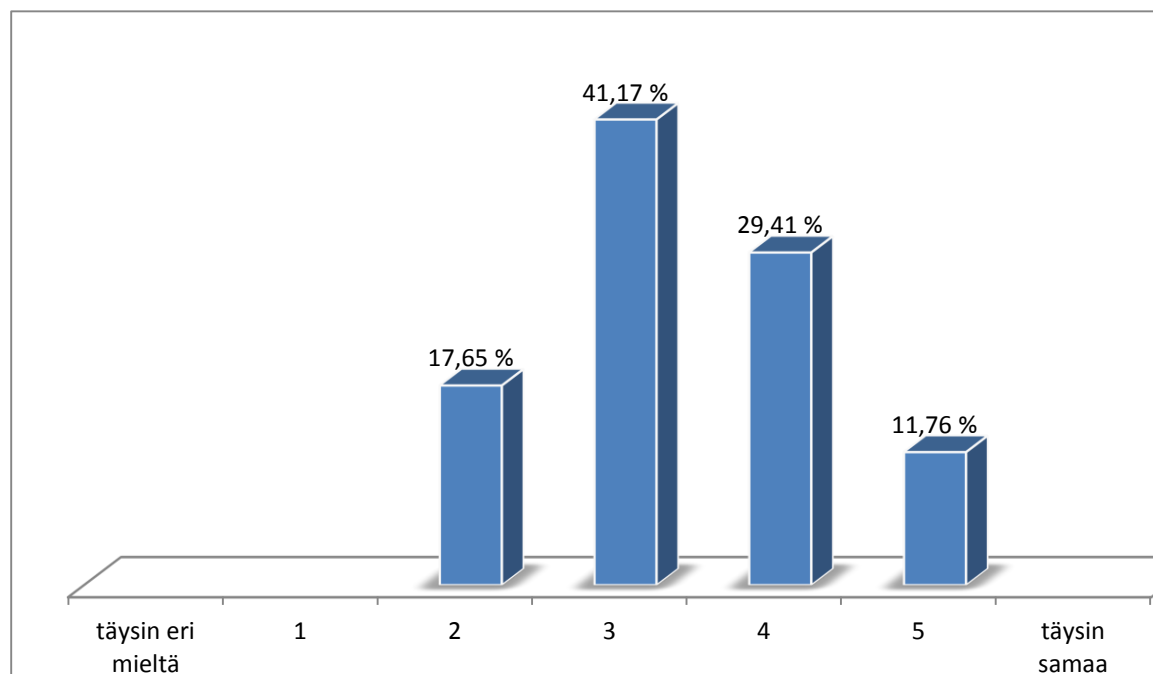
Viimeinen osio kyselylomakkeessa käsitteli kaukopalvelun tulevaisuutta. Kuinka maakuntakirjastoissa työskentelevät kaukopalvelun ammattilaiset näkevät tulevaisuuden? Jatkuuko kaukopalvelu samanlaisena kuin se on tähän asti toiminut? Onko monia uhkakuvia näkyvissä vai näyttäytykö tulevaisuus ihan hyvältä? Ensin on viisi väittämää ja näiden jälkeen viimeisenä on vastaajilla sana vapaana ilmaista omin sanoin, mitä tulevaisuus tuo tullessaan.

Ensimmäisessä väittämässä väitetään, että e-kirjojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelutoimintaa huomattavan paljon. Melkein puolet (47,05 %) vastaajista eli kahdeksan vastaajaa on melkein täysin eri mieltä antaessaan vastaukseksi numero kaksi. 29,41 % vastaajista eli viisi vastaajaa oli tässä väittämässä vastauksen osalta neutraaleja vastatessaan numero kolme. 17,65 % vastaajista eli kolme vastaajaa oli täysin eri mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero yhden. Yksi vastaaja oli lähes samaa mieltä väitteen kanssa antaessaan vastaukseksi numero neljän. Kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä. Kuvio 4 havainnoillistaa hyvin miten väittämän kansaa enemmän eri mieltä kuin samaa mieltä.



kuvio 4. E-kirjojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelutoimintaa huomattavan paljon.

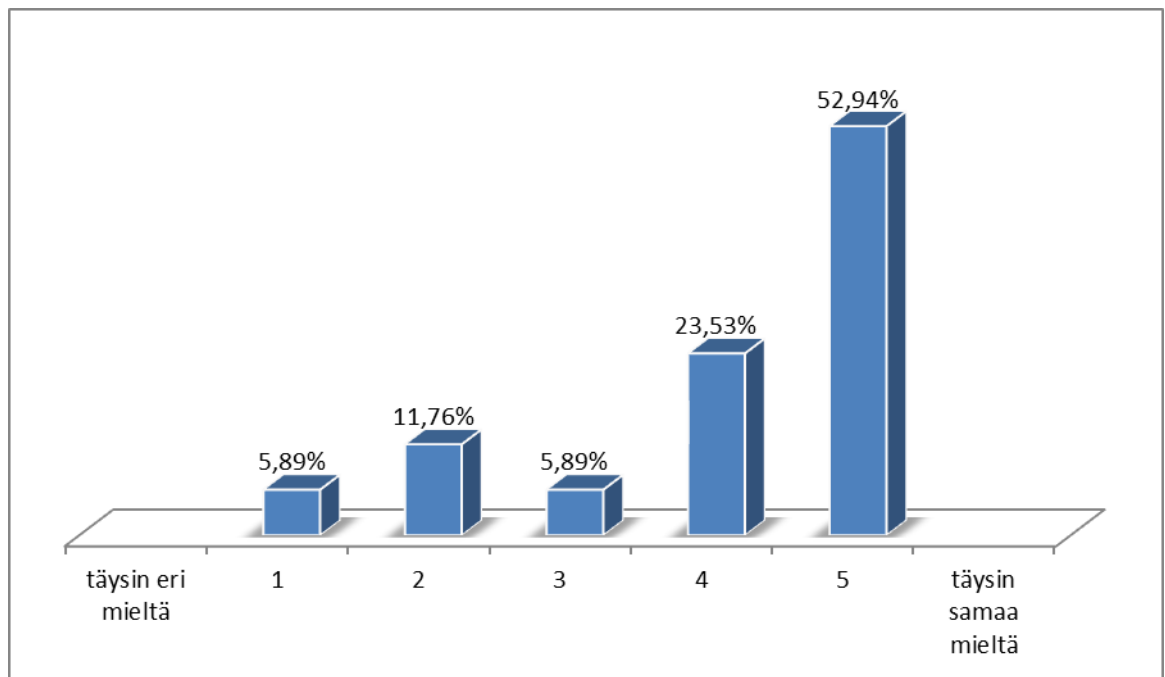
Toisena väitteenä on, että e-kirjat eivät vaikuta juuri lainkaan kaukopalveluun tulevaisuudessa. 41,17 % vastaajista eli seitsemän vastaajaa otto tähän väittämään neutraalin kannan antaessaan vastaukseksi numero kolme. 29,41 % vastaajista eli viisi vastaajaa oli melkein samaa mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero neljä. 11,76 % vastaajista eli kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä antaessaan vastaukseksi numero viiden. 17,65 % vastaajista eli kolme vastaajaa oli väittämän kanssa lähes eri mieltä antaessaan vastaukseksi numero kaksi. Täysin eri mieltä väittämän kanssa ei ollut kukaan. Kuviossa 5 näkee hyvin miten täämän väittämän kanssa vastaajat ovat suurimmaksi osaksi neutraaleja, kuitenkin on myös näkyvissä painotusta olla samaa mieltä väittämän kanssa.



kuvio 5. E-kirjat eivät vaikuta juuri lainkaan kaukopalveluun tulevaisuudessa.

Näiden kahden väittämän osalta kun katsoo yhteenvetoa, voisi sanoa, että e-kirjoja ei ainakaan nähdä aivan mahdottomana mörkönä tulevaisuudessa. Nähdään se, että e-kirjat väistämättä tuovat muutoksia kaukopalveluun, mutta niiden ei kuitenkaan uskota lopettavan sitä aivan kokonaan.

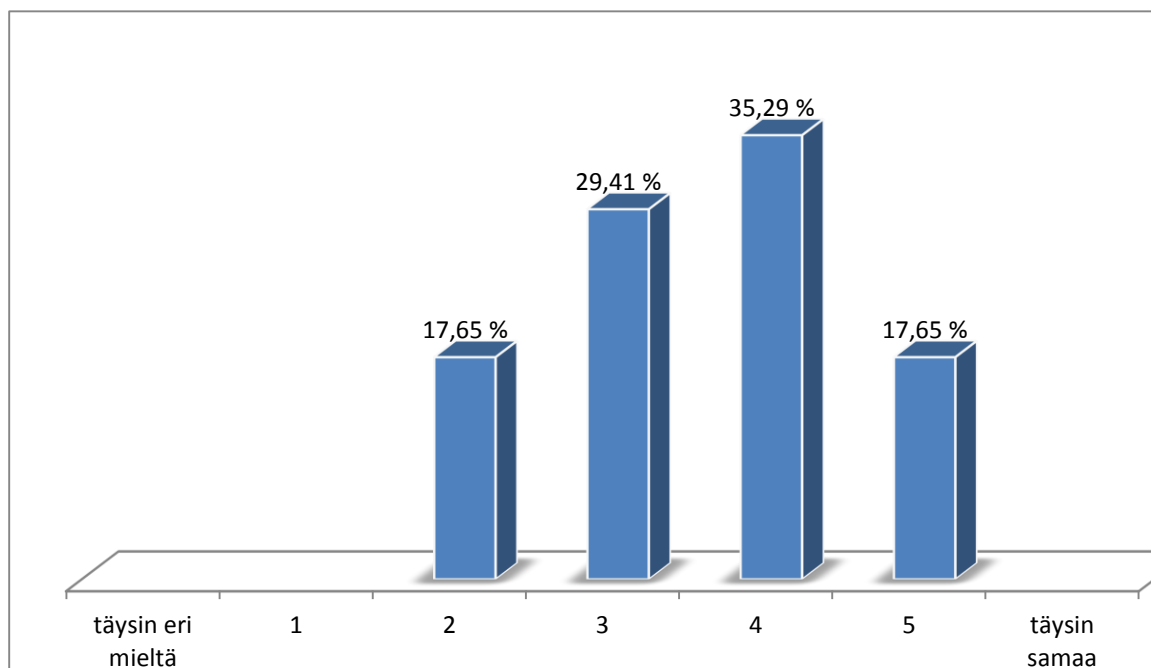
Seuraavassa väittämässä väitetään, että kimppekirjastojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelun tarvetta. 52,94 % vastaajista eli yhdeksän vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero viisi. 23,53 % vastaajista eli neljä vastaajaa oli väittämän kanssa lähes samaa mieltä antaessaan vastaukseksi numero neljä. Yksi vastaaja eli 5,89 % vastanneista otti neutraalin kannan väittämään vastatessaan numero kolme, kun taas yksi vastaaja eli 5,89 % vastaajista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa vastatessaan kysymykseen numero yksi. 11,76 % vastaajista eli kaksi vastaajaa oli lähes eri mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero kaksi. Kuvio 6 havainnollistaa hyvin sen, että vastaajat ovat väittämän kanssa melkein samaa mieltä tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa.



kuvio 6. Kimppakirjastojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelun tarvetta.

Tämän väittämän vastauksissa näkee hyvin sen, miten kimppekirjastojen syntymisen vähentää kaukopalvelun tarvetta, ainakin vastaajien mielipide painottuu voimakkaasti siihen suuntaan. Ja onhan se selvää, kun kimppekirjastojen sisäiset lainat merkitään seutulainoiksi eikä kaukolainoiksi, näkyy tämä väistämättä kaukolainojen vähentymisenä.

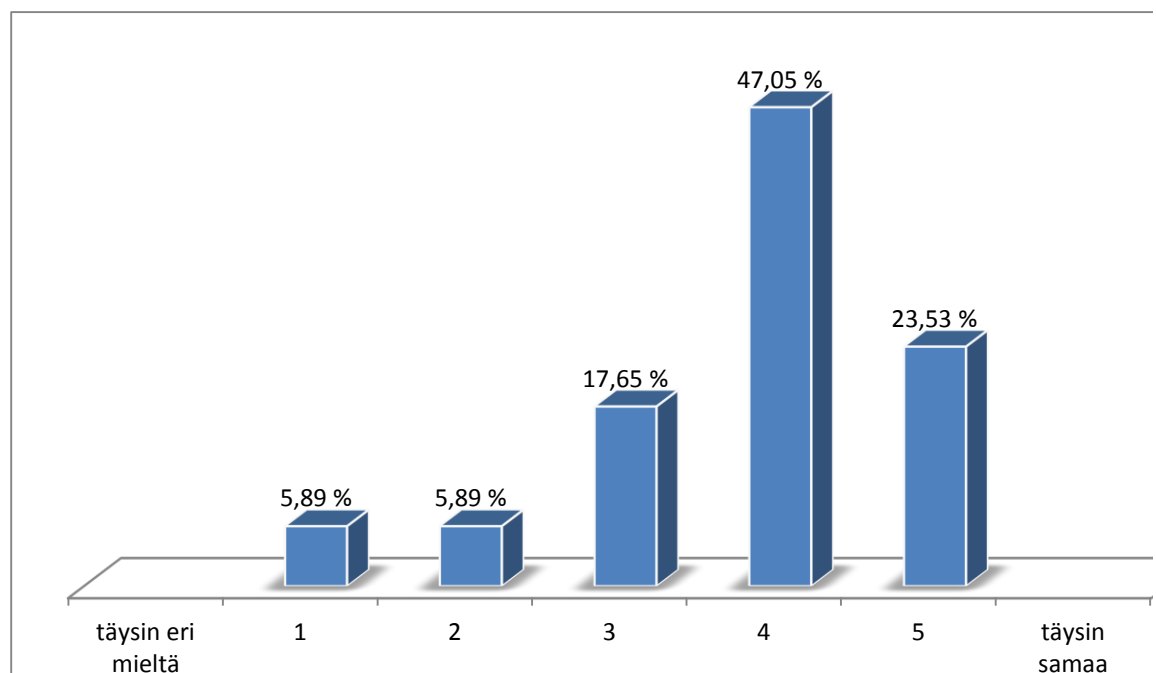
Seuraavassa väittämässä väitettiin, että kaukopalvelu siirtyy yhä etenevässä määrässä Internetiin (kaukolainapyyntöt nettilomakkeilla). 35,29 % vastaajista eli kuusi vastaajaa oli melkein samaa mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero neljän. 17,65 % vastaajista eli kolme vastaajaa oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero viisi. 29,41 % vastaajista eli viisi vastaaja otti neutraalin kannan tähän väittämään vastatessaan numero kolme. 17,65 % vastaajista oli väittämän kanssa lähes eri mieltä vastatessaan numero kaksi. kukaan ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä, ykköstä ei antanut kukaan. Tämänkin väittämän vastaukset tuovat hyvin esille sen, että kaukopalvelun siirtyminen Internetiin jatkuu. Sinänsä hajontaa on jonkin verran, mutta painotus vastauksissa on enemmän puolesta kuin vastaan. Kuvio 7 havainnollistaa hyvin tasaisen hajonnan vastaajien vastauksissa.



kuvio 7. Kaukopalvelu siirtyy yhä enenevässä määrässä Internetiin (suurin osa kaukopalvelupyyntöistä tulee nettilomakkeen kautta).

Viimeisenä väittämänä on, että asiakkaat voivat itse tehdä kaukolainapyyntön toiseen kirjastoon ja hakea sitten tilatun aineiston omasta lähikirjastostaan. 47,05 % vastaajista eli kahdeksan vastaajaa oli lähes samaa mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero neljän. 23,53 % vastaajista eli neljä vastaajaa oli

väittämän kanssa täysin samaa mieltä antaessaan vastaukseksi numero viisi. 17,65 % vastaajista eli kolme vastaajaa otti neutraalin kannan väittämään vastatessaan numero kolme. Yksi vastaaja eli 5,89 % vastaajista oli täysin eri mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero yhden ja samoin yksi vastaaja oli lähes eri mieltä väittämän kanssa antaessaan vastaukseksi numero kaksi. Kuvio 8 havainnollistaa hyvin miten suurin osa vastaajista on väittämän kanssa melekkin samaa mieltä tai täysin samaa mieltä.



kuvio 8. Asiakkaat voivat tehdä itse kaukolainapyyntönsä toiseen kirjastoon ja hakea sitten tilatun aineiston omasta lähikirjastosta.

Tämän viimeisen väittämän tulos oli hieman yllätys. Etukäteen arvioiden odotus oli vastaajien suhtautuvan enemmän kielteisesti siihen, että asiakkaat itse hoitaisivat kaukolainatilausten tekemistä. Yllätykseksi pitää todeta, että kaukopalvelussa työskentelevät kirjastoalan ammattilaiset ovat paljon avarakatseisimpia, mitä voisi olettaa. Jos suhtautuminen uusiin ideoihin on näin positiivista, pitäisi siihen kyllä kaukopalvelutyöryhmän tarttua nyt eikä sitten joskus!

Viimeisenä kohtana koko kyselylomakkeella on vastaajien omia mielipiteitä maakuntakirjastojen kaukopalvelusta. Toivoin tähän paljon vastauksia. Neljatoista

vastaajaa on kirjannut omia ajatuksiaan kaukopalvelusta ylös. Käyn ne tässä lopuksi lävitse. Vastausten kirjo on laaja ja mielenkiintoinen katsaus siihen, mitä kaukopalvelussa työskentelevät itse ajattelevat kaukopalvelusta nyt ja mitä siitä voisi korjata tulevaisuudessa, että asiakkaat saisivat jatkossakin hyvää palvelua. Eniten kommentteja kertyi kaukopalvelun maksupolitiikasta ja säännöistä. Luettelen seuraavaksi näihin aiheisiin liittyviä kommentteja.

- *”Yhtenäistettävä maksuja kaikissa kirjasto tyypeissä.”*
- *”Pitäisi saada yhtenäiset maksut eri kirjastoille.”*
- *”Jos yleisillä kirjastoilla olisi yhteneväinen maksu kaukopalvelusta, se pitäisi olla kiinteä hinta, ei todellisten kustannusten mukainen.”*
- *”Yhdenmukaisuus on tavoiteltavaa, mutta Suomessa ei ole tahoa, joka voisi määrätä maksut, kyllä kirjastojen pitää osata itse sopia niistä.”*
- *”Kaukopalvelumaksut yliopisto- ja korkeakoulukirjastoissa olisi myös hyvä saada yhteneviksi.”*
- *”Yliopisto/amk kirjastojen ja arkistojen maksut liian korkeita. Niitä pitäisi kohtuullistaa.”*
- *”Varastokirjaston lainojen pitäisi olla maksuttomia.”*
- *”Yhtenäiset säännöt olisi hyvä luoda yleisille kirjastoille. Myös muissa kuin maksuissa eroja, toiset pyytävät kaukolainaksi myös sellaisia teoksia joita on omassa kokoelmassa, toiset eivät.”*
- *”Kaukopalvelusääntöjen noudattamisessa liikaa kirjavuutta ympäri maan.”*
- *”Jäykistä periaatteista (ei tilata jos teos löytyy oman kirjaston kokoelmista, artikkeleita ei saa välittää pdf tiedostona ...) tulisi luopua yhteneväisesti.”*
- *”Pikkukirjastoille jokin korvaus lähettävästä kaukolainauksesta, että päästään pois 3-5 euron laskuista.”*

Kommentteja lukiessa huomaa hyvin, että kaukopalvelussa työskentelevät haluaisivat maksuihin ja sääntöihin muutoksia. Tämän hetkinen maksupolitiikka ja liian vanhat säännöt aiheuttavat sen, että joiltakin osin asiakkaat joutuvat eriarvoiseen asemaan, riippuen siitä missä päin Suomea he asuvat. Vuodelta 1995 oleva ja Kaija Sitarin kirjoittama Kotimaisen kaukopalvelun käsikirja on auttamattoman vanha ja ei vastaa tämän päivän tarpeisiin kaukopalvelun piirissä. Sääntöjen uusiminen ja maksujen yhtenäistäminen on kaukopalvelulle ensiarvoisen tärkeää.

Toiseksi eniten kommentteja kertyi kaukopalveluohjelmaan liittyen. Monen vastaajan toiveena on valtakunnallinen järjestelmä. Nykyisten ohjelmien ongelmana nähdään se, että ne eivät keskustele muiden ohjelmien kanssa. Alla olen luetellut asiasta annettuja kommentteja.

- *”Toive saada muuhun kirjastojärjestelmään toimiva kaukopalveluohjelma, jotta kaukolainat näkyisivät asiakkaan lainoissa.”*
- *”Webkake ym. mahdollistanee pikkuhiljaa asiakkaiden suoran omatoimisuuden kaukopalvelu suhteen. Tosin asiasta on puhuttu kauan ilman konkreettista edistystä.”*
- *”Valtakunnallinen kaukopalveluohjelma pitäisi saada.”*
- *”Kaukopalveluohjelman pitäisi olla yhteydessä kirjaston omaan asiakasrekisteriin.”*
- *”Kaukopalveluohjelma ei ole tarpeeksi kehittynyt missään kirjastojärjestelmässä, ei edes uusissa (Aurora, Millenium).”*
- *”Webkake ei keskustele minkään tietokannan tai ohjelman kanssa.”*

Muita aiheita joita vastaajat käsittelevät kommentteissaan on esimerkiksi, e-aineistot, tulevaisuus, henkilöstö jne. Luettelen seuraavaksi hyvin laajan kirjon asioita, joita on otettu esille.

- *"E-aineistoja ei pysty kaukolainaamaan. Ja jo nyt aiheuttaa ongelmia se, että jotain aineistoja on ainoastaan yliopistokirjastossa e-aineistona ja luettavissa ainoastaan tietyn yliopiston verkossa."*
- *"E-aineistot -> vaikutuksia on vielä vaikea arvioida, mutta jos digitoidut aineistot saadaan laajempaan käyttöön kohtuulliseen hintaan, niin ehkä se jonkun verran vähentää kaukolainojen tarvetta."*
- *"E-aineisto ei vaikuta heti lähivuosina ellei ole nopeasti luettavissa kaikille."*
- *"Seudullisten kirjastojen lisääntyminen vähentää kaukopalvelua (joka on siis kirjastojen välistä) mutta asiakkaiden tarve saada aineistoa se ei vähennä."*
- *"Yliopistokirjastoilla paljon lainarajoituksia, niistä pitäisi päästä eroon."*
- *"Tilastointi ongelmallista -> erilaiset kimpat ja näkemykset."*
- *"Kaukopalvelu antolainaus pitäisi huomioida paremmin mm. tilastoinnin osalta kirjastojärjestelmissä."*
- *"Henkilöstöresurssit pienet, mutta kehittäminen vie aikaa."*
- *"Markkinointi lisää käyttöä mutta samalla kustannukset nousevat (kuljetus, postimaksut, tieteellisten perimät maksut)."*
- *"Varastokirjaston ehdotus asiakastoimisesta kaukopalvelusta (siis ei kirjastoa välittäjänä), mutta ei ole vielä ainakaan käytössä missään."*
- *"Tulevaisuudesta askarruttaa maakuntakirjastojen väheneminen ja miten se vaikuttaa kaukopalveluun ja esimerkiksi maksuihin."*
- *"Katsotaan Espoon venäjänkielisen kirjaston kokeilusta kertyvät kokemukset. Antanee osviitta koko kaukopalvelun yhtenäiselle keskittämiselle."*

Paljon on erilaisia asioita, jotka askarruttavat kaukopalvelun työntekijöitä, mutta kaikki on hyvin perusteltua. E-aineisto on varmasti asia, jota joudutaan pohtimaan kaukopalvelun näkökulmasta tulevaisuudessa. Tämä on asia johon kannattaa

kiinnittää huomiota varhaisessa vaiheessa kunnolla, koska tietotekniikka menee eteenpäin koko ajan, e-aineiston kaukolainaus on jossakin vaiheessa iso kysymys kaukopalvelussa. Hyvin tuodaan myös esille kimppekirjastojen merkitys kaukopalveluun, miten paljon se tulee tulevaisuudessa vaikuttamaan kaukopalveluun. Se on selvää, että kaukolainauksen tarve vähenee, mutta onko se tilastollinen harha kun kaukolaina onkin nykyinen seutulaina. Onko tämä pitkällä aikavälillä hyvä tilastointi tapa, sitä sopii miettiä. Yhdessä kommentissa tuli esille mahdollinen maakuntakirjastojen vähentäminen, tästä uutisoitiin viime vuoden puolella (Niemi, [viitattu 1.9.2014]). Sen jälkeen aiheita ei julkisuudessa ole kommentoitu, mutta jos Suomen taloustilanne ei kohene voidaan joutua siihen tilanteeseen, että maakuntakirjastoja aletaan karsia. Tätä asiaa kannattaa pitää mielessä tulevaisuuden mietinnöissä. Myös kommentti Espoon venäjänkielisen kirjaston kaukopalvelusta on merkille pantava asia. Aiheesta löytyy internetistä Kirjastokaistan sivulta esittely (Kirjastokaista [viitattu 1.9.2014]). Kaukopalvelukokeilu kestää tämän vuoden. Toivottavasti tästä saatu kokemus osataan hyödyntää laajemmalle asiakaskunnalle.

Lopuksi vastaajien kommentteja siitä, miten he ovat ylpeitä työstään ja uskaltavat ajatella positiivisesti kaukopalvelun tulevaisuudesta.

- *”Kaukopalvelu toimii hyvin ja nopeasti, vaikka kirjastojen resurssit ovat vähentyneet.”*
- *”Toimii hyvin, kunhan posti toimii/ kulkee (postin säästöt).”*
- *”Hyvä ja käytetty palvelu, jossa maksuja pitäisi saada halvemmaksi, mutta tuskin tulee maksuttomaksi palveluksi näinä aikoina.”*
- *”Ottolainaus on (kiitos kaken) tällä hetkellä hyvällä mallilla.”*
- *”Toimeen tullaan ja odotamme tulevaisuutta avoimin mielin.”*
- *”Kaukopalvelu on hyvin tärkeää! Sekä otto- että antolainaus.”*
- *”Kaukopalvelu on kirjastojen yhteistyötä ja kokouksia tarvitaan edelleenkin – kaikista nettikeskustelu mahdollisuuksista huolimatta. On tärkeää tavata kollegoita.”*

Vaikka korjattavia asioita kaukopalvelussa löytyy, on se kuitenkin hyvä palvelu saada niitä aineistoja käsiinsä, joita omassa kirjastossa ei ole. Kiitoksen sanat teille jotka jaksatte ahertaa kaukopalvelun parissa, suurella intohimolla.

5 MAAKUNTAKIRJASTOJEN KAUKOPALVELU

5.1 Kaukopalvelu nyt

Kaukopalvelu on aina ollut osa maakuntakirjastojen toimintaa. Se on kuulunut maakuntakirjastojen peruspalveluun aina ja toivottavasti se kuuluu myös tulevaisuudessa.

Kaukopalvelun kansainväliset periaatteet on julkaistu jo 1970-luvulla, UBC-ohjelma (Universal Bibliographical Control) ja UAP (Universal Availability of Publications) (Sitari, 1995,11). UBC ohjelma käsittelee julkaistujen aineistojen luettelointia ja bibliografiaa. Jokainen julkaisu on luetteloitava välittömästi ilmestyttyään ja bibliografiset tiedot on oltava myös elektronisessa muodossa. Luetteloinnissa on käytettävä kansainvälisiä standardeja. UAP ohjelma on UBC:tä täydentävä ohjelma. Pääsisältönä voidaan pitää määritelmää jonka IFLA (The International Federation of Library Associations and Institutions) antoi vuonna 1974. Julistuksessa sanotaan, että kenellä tahansa kaikkialla maailmassa olisi mahdollisuus saada käyttöönsä alkuperäisenä tai jäljenteenä mikä tahansa julkaisu, riippumatta siitä missä se on julkaistu. Kaksi vuotta myöhemmin julkaisuun lisättiin kansallinen velvoite. Kaikkien maiden on säilytettävä kansallinen kirjallisuutensa ja että tämä materiaali on kaukopalvelun käytössä niin kotimaan kaukopalvelussa, kuin välitettäessä ulkomaille kaukolainoja. Tämä ohjelma päättyi jo vuonna 2003, mutta sen julistukset ovat vieläkin voimassa.

IFLAn työryhmä, Document Delivery and Resource Sharing Section on julkaissut muutama vuosi sitten kansainväliseen kaukopalveluun liittyviä ohjeita (Recommendations for Interlibrary[viitattu 1.9.2014]). Ohjeet löytyvät IFLAn sivulta englannin kielellä. Siinä tuodaan esille ongelmakohtana yhteisen kielen löytyminen tehtäessä kansainvälisiä kaukolainoja. Tehtäessä kansainvälisiä kaukolainauksia voi kielellisiä ongelmia tulla hyvinkin helposti, kaikki eivät välttämättä osaa englannin kieltä, vaikka me Suomessa niin ajatellaan. Näissä ohjeissa esitetään niin sanottuun ”yleiskieleen” perustuvaa koodistoa, jolla kansainväliset kaukolainat voidaan tehdä.

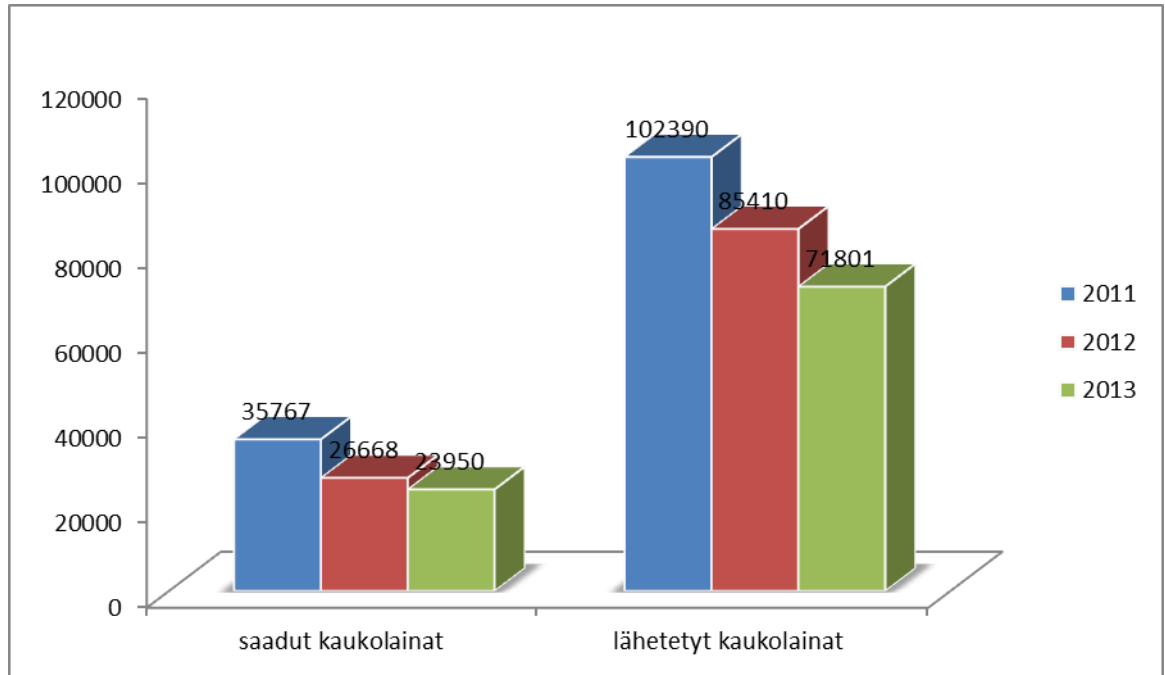
Suomen omat kaukopalvelun yleisohjeet perustuvat IFLAn julistamille kansainvälisille periaatteille. Kotimaisen kaukopalvelu käsikirjassa (Sitari 1995,11) yleinen määritelmä kaukopalvelusta on, että se on kirjastojen välistä lainaus- ja jäljennepalvelua, johon kirjastot ovat saaneet toimeksiannon asiakkaalta, kun asiakas ei ole löytänyt haluamaansa aineistoa omasta lähikirjastostaan. Kotimaisen kaukopalvelu käsikirja löytyy nykyisin myös Internetistä Kirjasto Wikin sivuilta.

Maakuntakirjastoja ohjeistetaan kaukopalvelusta asetuksella (A 6.6.2013/406). Asetuksessa muun muassa kirjataan maakuntakirjastojen tehtävät. Maakuntakirjastojen kaukopalvelusta sanotaan, että maakuntakirjastojen tehtävänä on tukea ja kehittää toiminta-alueensa yleisten kirjastojen tieto- ja kaukopalvelua sekä kirjastoaineiston muuta välitystä. Kaukopalvelutoimintaa ohjeistetaan lain puitteissa vain tällä yhdellä lauseella.

Missä määrin kaukopalvelutoimintaa on maakuntakirjastosektorilla? Tilastoja katsomalla löytyy aika huolestuttava piirre kaukolainauksessa (Yleisten kirjastojen tilastot [viitattu 2.9.2014]). Kolmen viime vuoden (2011–2013) aikana kaukolainat maakuntakirjastoissa ovat vähentyneet aika paljon niin saatujen kuin lähetettyjen kaukolainojen osalta. Suomen yleisten kirjastojen tilastoja kun katsoo kaukolainan osalta, on viimeisen kolmen vuoden aikana kaukolainojen määrä vähentynyt huomattavasti. Kimppakirjastojen yleistymisen selittää varmasti osan kaukolainojen vähentymisestä. Osa selittyy yleisellä kirjastojen lainaustoiminnan vähenemisellä. Osana on myös sillä, että kimppakirjastojen sisäiset lainat kirjastosta toiseen merkitään seutulainoiksi. Tämä voi hämätä siinä mielessä, että tilastot näyttävät kaukolainauksen vähentyneen viimeisen kolmen vuoden aikana erittäin paljon, vaikka kimppakirjastojen sisäiset lainat ovat myös luettavissa tietyllä tapaa kaukolainoihin. Tilastoihin niitä ei kuitenkaan kaukolainaksi laiteta. Jotkut maakuntakirjastot ovat eritelleen toimintakertomuksissaan tai tilastoissaan, jotka löytyvät kyseisten kirjastojen omilta kotisivuilta kaukopalvelun ja seutulainojen määriä. Esimerkiksi Hämeenlinnan kaupunginkirjasto – Kanta-Hämeen maakuntakirjasto on tilastoissaan eritellyt kaukolainat ja Vanamo-kirjastojen seutulainat erikseen. Samoin Tampereen kaupunginkirjasto – Pirkanmaan maakuntakirjasto on eritellyt kaukolainat ja Piki-kirjastojen seutulainat erikseen. Myös Porin kaupunginkirjasto –

Satakunnan maakuntakirjasto on erittelyn tehnyt. Miksi tätä tilastointi ei löydy Suomen yleisten kirjastojen tilastoista? Kokonaisuus olisi hyvä nähdä näistäkin tilastoista.

Vuonna 2011 maakuntakirjastojen tilastoidut saadut kaukolainat olivat 35 767 kappaletta, vuotta myöhemmin luku oli 26 668 kappaletta ja viimeinen tilastointi vuodelta 2013 näyttää 23 950 kappaletta saatuja kaukolainoja, eli vähentymistä on koko ajan. Lähetettyjen kaukolainojen määrä vuonna 2011 maakuntakirjastojen osalta oli 102 390 kappaletta, vuotta myöhemmin luku oli vähentynyt 85 410 kappaleeseen. Viimeinen tilasto vuodelta 2013 maakuntakirjastojen lähetettyjen kaukolainojen osalta on 71 801 kappaletta. Vähentymistä on myös lähetettyjen kaukolainojen osalta. Koko maan kaukolainoja kun katsoo niin luvut tulevat koko ajan alaspäin. Koko maan saadut kaukolainat vuonna 2011 olivat 227 064 kappaletta, vuotta myöhemmin luku on 185 387 kappaletta saatuja lainoja. Viimeinen tilasto vuodelta 2013 koko maan osalta näyttää saatujen kaukolainojen osalta 149 605 kappaletta. Lähetettyjen kaukolainojen määrä koko maassa vuonna 2013 oli 227 254 kappaletta. Vuonna 2012 lähetettyjen kaukolainojen määrä koko maassa oli 176 739 kappaletta. Viimeinen tilasto vuodelta 2013 lähetettyjen kaukolainojen osalta koko maassa on 127 549 kappaletta. Katsottaessa maakuntakirjastojen ja koko maan osalta tilastoja saaduista ja lähetetyistä kaukopalveluista kiinnittyy huomio vuosien 2011 ja 2012 tilastoihin. Tilastoidut kaukolainat vähenevät huomattavasti enemmän vuodesta 2011 vuoteen 2012. tässä voisi olettaa, että seutulainoja ei ole enää merkitty kaukolainoihin kuuluviksi. Vuosien 2012 ja 2013 välillä on vähentymistä kaukolainoissa myös, mutta ei niin paljon kuin aikaisemmin. Kuvio 9 havainnollistaa hyvin sen, että maakuntakirjastot ovat kaukopalvelun suhteen enemmän lähettäviä kirjastoja kuin saavia kirjastoja kaukolainojen osalta.



kuvio 9. Maakuntakirjastojen lähetetyt ja saadut kaukolainat vuosina 2011–2013.

Saatujen kaukolainojen osalta maakuntakirjastojen osuus viime vuonna oli vain 16 % koko maan saaduissa kaukolainoissa, mutta lähetetyssä kaukolainoissa maakuntakirjastojen osuus oli 56,29 % koko maan lähetetyistä kaukolainoista. Tässä näkyy hyvin maakuntakirjastojen merkitys kaukolainauksessa. Ne ovat alueidensa tietovarantoja joita muut kirjastot voivat käyttää hyväkseen etsiessään asiakkailleen tietoa ja materiaalia.

5.2 Kaukopalvelun näkyvyys internetissä

Tehdessäni opinnäytetyötä eteenpäin huomasin hyvin äkkiä miten kiinnostava osa-alue maakuntakirjastojen Kaukopalvelu toimii Internetin kautta. Miten hyvin kirjastojen kotisivuilta löytyy tietoa kaukopalvelusta, miten hyvin sivuilla kerrotaan kaukopalvelusta, miten kaukopalvelu toimii, mitä sääntöjä sillä on, mitä maksuja kaukopalvelusta peritään ja mitä asiakkaan pitää toimia halutessaan kaukolainan. Lähdeluetteloon on kirjattu kaikkien tekstissä mainittujen kirjastojen internetosoite.

Kaikkien yhdeksäntoista maakuntakirjaston sivustot käytiin lävitse Internetissä. Sivustoja ei mitenkään pisteytetty keskenään. Katsottiin onko kaukopalvelun tiedot helppo löytää, mitä sivulla kerrotaan kaukopalvelusta, miten hyvin on esillä hinnat siitä miten kaukolaina maksaa ja minkälainen nettilomake kullakin maakuntakirjastolla on. Kaikkien yhdeksäntoista maakuntakirjaston kotisivulta löytyy täytettävä nettilomake, jolla kaukolainapyyntö voi tehdä.

Kuopion ja Kajaanin kaupunginkirjastojen etusivulla on suora linkki kaukopalvelun sivuille. kaukopalvelua käsittävä sivu on kummallakin kirjastolla hyvä, selkeästi jäsenelty sivu, missä kaikki olennainen tieto löytyy. Kummankin kirjaston nettilomake on hyvä, mutta Kajaanin kaupunginkirjaston nettilomake on parhaiten suunniteltu ja selkein lomake, katsottaessa kaikkia maakuntakirjastoja. Näiden kirjastojen sivuilla käydessä jäi hyvä mieli, kun kaukopalvelun löysi helposti ja sen sivut on hyvin tehty.

Helsinki, Joensuu, Mikkeli, Porvoo, Pori, Seinäjoki, Tampere ja Turku, näiden kirjastojen kaukopalvelusivut sisältävät hyvin tietoa kaukopalvelusta Sivut on myös selkeästi jaoteltu ja nettilomakkeet on kaikilla näillä kirjastoilla hyvät. Näissä sivuissa on nähty vaivaa ja ajateltu asiakkaan näkökulmaa sivuja tehtäessä. Kaukopalvelun sivut löytyvät kohtuullisen helposti.

Jyväskylä, Kouvola ja Oulu ovat edellistä ryhmää vähän heikompia. Jyväskylän kaupunginkirjaston kaukopalvelusivut ovat kyllä hyvät ja niissä on hyvin tietoa kaukopalvelusta ja sivu on selkeä. Nettilomake on vähän erilainen kuin muilla kirjastoilla, mutta ei huono. Se mikä näissä sivuissa on hankalaa, on sivujen löytäminen. Kannattaisi tehdä vähän helpommaksi löytää kaukopalvelusivu. Itse seikkailin ensimmäisellä kerralla aika kauan ennen kuin kaukopalvelusivu löytyi. Kouvolan ja Oulun kirjastot tarvitsevat vähän panostusta lisää sivujen mielenkiinnon lisäämiseksi. Varsinkin Oulun kirjaston kaukopalvelun nettilomakkeen löytäminen pitäisi tehdä helpommaksi. Nykyisillä väreillä lomake sana ei erotu hyvin, pitkään mietin ennen kuin tajusin painaa lomake sanaa, löytääkseni nettilomakkeen. Kouvolan kirjaston (Kyyti-kirjastot) kaukopalvelun sivuille vähän lisää tietoa kaukopalvelusta. Muuten sivu on miellyttävän ”pirteä”.

Hämeenlinna, Kokkola, Lahti, Lappeenranta, Rovaniemi ja Vaasa, näiden kirjastojen kaukopalvelun sivut eivät ole kovin hyviä. Lahden ja Lappeenrannan kirjastojen kaukopalvelusivut sinänsä eivät ole aivan pielessä, mutta kummallakin voisi olla lisää tietoa kaukopalvelusta ja sivut voisivat olla selkeämmin jäsenneily. Kaukopalvelun nettilomakkeet kummallakin on hyvät. Hämeenlinnan kaukopalvelun sivu antaa sekavan vaikutelman, koska sivulla on tietoa myös tavallisesta lainauksesta, nämä kaksi asiaa eri sivuille. Antaa heti paremman kuvan sivuista ja selkeämmän. Nettilomake on hyvä. Vaasan kirjaston sivut kaukopalvelun osalta kaipaavat myös selkeyttä. Osan tekstin ollessa keskellä sivua ja osan oikeassa reunassa on tietyllä tapaa häiritsevää. Ensin luulin että kaukopalvelusta on vähän tietoa sivulla, ennen kuin tajusin, että teksti jatkuu oikealla reunalla. Enkä oikein ymmärrä miksi jokaiselle aineistolajille pitää olla oma nettilomake. Kokkola ja Rovaniemi ovat listauksen viimeisenä, koska näiden kirjastojen kaukopalvelun nettisivut tarvitsevat kunnan ulkonäkökohotusta. Kokkolan kirjaston sivuilla on sentään vähän enemmän tietoa kaukopalvelusta kuin Rovaniemen kirjastolla. Kummankaan kirjaston sivuilla ei tee mieli käydä uudestaan. Rovaniemen kirjaston etusivulta on kyllä suora linkki kaukopalveluun, mutta se ei pelasta tilannetta ollenkaan.

Edellä olen kirjannut omat kokemukseni, minkälainen kokemus oli käydä etsimässä maakuntakirjastojen Internetsivuilta kaukopalvelusta tietoa. Tasoja löytyi useampia, mutta kaiken kaikkiaan tilanne sivustoilla on kohtuullinen. Suurin osa sivusta on kohtuullisen hyviä, muutama todella hyvä sivu, mutta myös muutama huonompikin sivu löytyi. Nämä ovat tietysti vain minun henkilökohtaisia näkemyksiä maakuntakirjastojen kaukopalvelusivuista, joku toinen voi olla minun kanssani täysin eri mieltä. Ja meillä jokaisella on oma mielipiteemme asiaan.

Kaukopalvelun koko ajan siirtyessä enemmän Internetiin, on kirjastojen panostettava omien kaukopalvelusivujen käytettävyyteen ja ulkonäköön. Kumpikin asia toimii markkinoinnin puolesta. Hyvin suunnitellut sivut, jotka toimivat hyvin ja näyttävät hyvältä tuovat tunnettavuutta kaukopalvelulle. Jos sivuja ei pidetä kunnossa, se voi pitkällä aikavälillä olla huono asia niin kirjastolle kuin kaukopalvelulle itselleen. Perinteiset tavat tilata kaukopalvelua eivät varmasti ole

häviämässä mihinkään lähiaikoina, mutta uusia tapoja on myös tulossa ennepitkään. Joten Internetsivut kaukopalvelun osalta kannattaa pitää kunnossa

6 POHDINTAA

Kyselyyn jonka tein maakuntakirjastojen kaukopalvelussa työskentelevistä vastasi yllättävän moni. Seitsemäntoista yhdeksästätoista vastasi kyselyyn. Se antaa aika hyvän kuvan tämän ryhmän näkemyksistä kaukopalvelun osalta. Muutama lisäkysymys olisi ehkä voinut olla ainakin markkinoinnista ja tulevaisuuden näkemyksistä, mutta näillä pärjäsi ihan hyvin. Kyselykaavakkeen viimeiseen kohtaan, jossa vastaajilla sana oli vapaa, oli mielenkiintoista lukea heidän omia näkemyksiään.

Kyselyn tuloksissa näkyy hyvin vastaajien positiivinen näkemys kaukopalvelun tulevaisuuteen, mutta samalla myös osataan nähdä myös kaukopalvelun heikkouksia. Kysely tuo myös esille kaukopalvelussa työskentelevien ammattitaidon. Tuloksista on hyvin luettavissa myös se miten yhteneväisiä vastauksissa oltiin. Hajontaa toki on, mutta suurimmaksi osaksi hyvin samanlaista näkemystä asioista vastaajien keskuudessa on paljon. Vastaajien omat näkemykset kaukopalvelun tulevaisuudesta ovat tämän kyselyn parasta antia. Vastauksissa näkyy hyvin mitkä asiat kaukopalvelussa tällä hetkellä mietityttää vastaajia.

6.1 Kaukopalvelun maksullisuus

Kyselyssä olleiden väittämien kautta kysyin vastaajien mielipiteitä kaukopalvelun maksullisuudesta ja tulevaisuudesta. Nämä asiat nousivat pintaan myös vastaajien omissa kommentteissa. Kaukopalvelun maksullisuus näyttää olevan ikuisuuskyse-
mys, jota kukaan ei halua ratkaista tai sitä ei haluta nähdä ongelmana. En minäkään usko täysin maksuttomaan kaukopalveluun, mutta kyllä siihen jonkinlaiset yhteiset raamit pitäisi saada. Tällä hetkellä ainakin minä näen sen sellaisena ongelmana, joka asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan asuinpaikastaan riippuen. Kaukopalvelun hintojen ollessa ilmaisen ja vajaan kahdeksan euroa per laina välillä, ei voida puhua kovin tasavertaisesta kohtelusta katsottaessa koko maata ja varsinkin maakuntakirjastojen kaukopalvelua.

Kirjastolaki sanoo vain, että yleisten kirjastojen keskuskirjaston ja maakuntakirjastojen yleisille kirjastoille antamat kaukolainat ovat maksuttomia (L 4.12.1998/904). Pidetäänkö tätä sanamuotoa jonkinlaisena porsaanreikänä kaukopalvelumaksujen osalta. Jos tarkkoja ollaan, niin eihän ne kirjastot niitä kaukolainoja teen vaan asiakkaat. Kyllä sieltä kaukolainapyynnön takaa löytyy aina asiakas. Osalla maakuntakirjastoista toisesta maakuntakirjastosta, varastokirjastosta tai eduskunnan kirjastosta tullut kaukolaina on maksuton, toiset ottavat maksun myös näistä kirjastoista lähetetyistä kaukolainoista maksun. Toiset kirjastot erittelevät hyvinkin tarkasti kaukolainan maksun riippuen siitä mistä kaukolainapyyntö tehdään. Toiset kirjastot eivät eritele millään tavoin, vaan kaukolainassa on kiinteä summa. Sitten on vielä erikseen tieteellisten kirjastojen kaukopalvelumaksut. Tieteellisistä kirjastoista tilatun kaukolainan maksut ovat paljon enemmän kuin yleisten kirjastojen puolella olevat maksut. Kuinka monella on varaa tilata kovin montaa kaukolainaa tieteellisestä kirjastosta jos maksut lähentelevät kymmentä euroa per laina, tai ovat jopa yli kymmenen euroa per laina. Hehkutamme itse miten hyvä kirjastolaitos meillä on ja miten se on kaikkien käytettävissä. Totta osittain, mutta ei kaukopalvelun osalta. Erilainen näkemys kaukopalvelun maksuissa luo tietynlaista eriarvoisuutta asiakkaiden välille. Tämä on asia mikä pitäisi saada yhtenäistettyä kaukopalvelun osalta ensimmäiseksi. Ensi alkuun yhtenäinen hinnasto yleisille kirjastoille, jos ei kyetä maksuttomaan kaukopalveluun. Toisessa vaiheessa voitaisiin katsoa koko kirjastokenttää ja tehdä yhtenäinen kaukopalvelu hinnasto, joka käsittää kaikki kirjastot, niin yleiset, tieteelliset kuin erikoiskirjastot. Kenen etua tämä nykyinen sekalainen kaukopalveluhinnasto ajaa. Ei ainakaan asiakkaan etuja.

Kyselyyn vastaajien omissa kommentteissa näkyi hyvin miten hekin pitävät tätä nykyistä systeemiä, jossa kirjastot itse päättävät kaukopalvelun hinnoista huonona. Moni toi esille tämän saman ajatuksen mitä itsekkin kannatan, että maksut on yhtenäistettävä kaukopalvelussa. Esille nousi myös miten kalliita kaukolainat ovat tieteellisistä kirjastoista, siihen ei todennäköisesti tule muutosta.

6.2 Mikä on kaukopalvelun tulevaisuus

Kaukopalvelun tulevaisuus on jotenkin kysymysmerkin takana. Perinteinen kaukopalvelu ei varmasti ole katoamassa minnekään lähiaikoina, mutta jotain uutta saisi tulla rinnalle. Kaukopalvelupyynnön nettilomakkeen käyttö on koko ajan lisääntymässä. Jokaisen maakuntakirjaston sivuilla on nettilomake ja niiden käyttö näyttäisi pikku hiljaa lisääntyvän. Itse en ole lomaketta vielä kokeillut, mutta tulen sen varmaan tekemään sitten kun tarvitsen kaukolainaa. Se mitä itse odotan kaukopalvelusta, on mahdollisuus itse tilata kaukolaina suoraan tilattavasta kirjastosta, ilman välittäjäkirjastoa. Yllätyin itse kun kysyin tätä asiaa vastaajilta ja sain siihen enemmistön puoltavan näkemyksen. Ajattelin itse ehkä vähän kapeasti, että kaukopalvelussa ollaan vastaan uusille näkemyksille toteuttaa kaukopalvelua. Nykyisin ihmiset ovat aktiivisia tiedonhankinnassa, miksi tätä ei myös sovelleta kaukopalvelussa. Jos asiakas haluaa itse etsiä ja tilata itselleen kaukolainan, niin tehdään se mahdolliseksi. Eivät kaikki asiakkaat varmasti siirry tähän palvelumuotoon, mutta se voi tuoda uusia asiakkaita kirjastolle. Aina löytyy niitä asiakkaita, jotka haluavat perinteistä asiakaspalvelua, mutta on myös niitä asiakkaita, jotka haluavat toimia itsenäisesti.

Tällä hetkellä Espoon venäjänkielisessä kirjastossa on käynnissä tämän vuoden kestävä kaukopalvelukokeilu. Tässä Espoon venäjänkielinen kirjasto lähettää kaukolainan asiakkaalleen, joka voi asua missä päin vain Suomea, hänen itsensä tilaamansa kaukolainan postin välityksellä hänen lähikirjastoonsa. Kirjastokaistan sivulla on lyhyt esittely tästä projektista (Kirjastokaista [viitattu 4.9.2014]). Signum teemanumerossa vuodelta 2011 käsitellään kaukopalvelua, ehkä enemmän tieteellisten kirjastojen kannalta, mutta antaa myös ajattelemista yleisille kirjastoille. Karhula (2011/6, 3) tuo pääkirjoituksessa esille Tanskan kaukopalvelun, jossa asiakkaat ovat voineet tilata kaukolainan suoraan kotiin tai työpaikalle. Tämä on lisännyt kaukopalvelun suosiota Tanskassa. Tanskan kuninkaallisen kirjaston sivuilla tästä palvelusta on lyhyt maininta (Loans from other libraries [viitattu 4.9.2014]). Lukiessani selostuksen englanniksi heidän sivultaan on siellä määritys tälle palvelulle "Books to Your Doorstep service". Pitää ihmetellä miksi tätä palvelumuotoa kaukolainauksessa ei kehitetä Suomessa, kun se ainakin teknisesti

on mahdollista. Toivottavasti Espoon kokeilu antaa tarpeeksi tietoa ja uskallusta aloittaa toiminta koko maan kattavaksi.

Yksi ikuisuuskohteeksi kaukopalvelun kehittämisessä taitaa olla kaukopalvelun käsikirjan uudistaminen. Tämä asia tuli myös esille muutamissa vastaajien kommentteissa, joissa hyvin näkyy turhautuminen nykyisiin sääntöihin ja sen kyllä ymmärtää hyvin kun lukee Kotimaisen kaukopalvelun käsikirjan joka on vuodelta 1995. Siinä olevat säännöt eivät ole tämän päivän kirjastoa palvelevia. Tarvitaan selkeät yhtenäiset säännöt, jossa yleisten kirjastojen kokoelmia katsotaan kokonaisuutena, ei vain omasta näkökulmasta ja omasta kokoelmasta tiukasti kiinni pitäen. Suomi on kuitenkin pieni maa, jossa pitäisi olla kirjastolaitos, joka osaa työskennellä yhtenäisesti ja jolle asiakkaan palveleminen on pääasia.

E-aineistot on oma lukunsa kaukopalvelun tulevaisuudessa, vaikuttaako e-aineistojen lisääntyminen kaukopalveluun vai ei. Voidaanko ehkä tulevaisuudessa kaukolainata e-aineistoja, jos päästään sopuun tekijänoikeuksista. Onko edes tarvetta kaukolainata e-aineistoja? E-aineisto voi kyllä olla ongelma, kuten eräs vastaajan totesi, että joitain aineistoja on vain e-aineistona jonkun yliopiston kirjastossa ja sitä ei voi kaukolainata. Itse näen, että jollain tasolla e-kirjallisuus tulee vaikuttamaan myös kaukopalveluun. Sitä mikä on aikataulu e-kirjallisuuden lisääntymiselle, en ala arvailemaan. Monesti e-kirjallisuuden leviämismuutosta on arvailtu ja yleensä aina väärin. Mutta kaukopalvelun on otettava huomioon e-kirjallisuus tulevaisuuden visioissa. E-kirjallisuuden lisääntyminen voi jossain määrin vaikuttaa kaukolainauksen määriin, varsinkin jos e-kirjallisuutta ei voida kaukolainata. Itse kyllä uskon, että e-kirjallisuutta voidaan jossain vaiheessa kaukolainata, ihan samalla tavalla kuin muitakin kirjastojen materiaaleja. Ei kaukopalvelu lopu e-kirjallisuuden lisääntymiseen. Kaukopalvelu etsii uuden tavan palvella asiakkaita tulevassa e-kirjallisuuden maailmassa.

Vastaajat nostivat esille omissa kommentteissaan kaukopalveluohjelman. Toki siitä itsekin kysyin, mutta ehkä vähän enemmän olisi pitänyt kysyä. Kommentteissa tuli hyvin esille toivomus saada yleisille kirjastoille yhtenäinen kaukopalveluohjelma ja joka on yhteydessä kirjaston omaan asiakasrekisteriin. Tämä olisi kyllä siinä mielessä hyvä, että kun itselläkin on ollut kaukolainoja, niiden eräpäivän muistaminen on hankalaa. Se miksi kaukolainaohtjelmat eivät ole kehittyneet on

varmasti taloudellinen ongelma. Kirjastoala on pieni ja ohjelmien kehittäminen maksaa. Kenellä riittää uskoa ja uskallusta kehittää hyvin toimiva valtakunnallinen kaukopalveluohjelma ja kuka sen maksaa?

6.3 Yhteenveto opinnäytetyöstäni

Aloittaessani opinnäytetyöni luin raportin Yleisten kirjastojen kaukopalveluselvitys 2013 (Kotonen, Lounasvuori & Sarkimaa 2013). Jätin sen tietoisesti taka-alalle työni edistyessä. Tässä raportissa käsitellään koko yleisen kirjaston kaukopalvelukenttään. Itse halusin nimenomaan keskittyä maakuntakirjastoissa työskenteleviin kaukopalvelun ammattilaisiin, jotka tekevät kaukopalvelua päätyönä. En itse laskenut joka kysymystä prosentteissa, halusin nähdä kokonaiskuvan, minulle itselle ei ollut asioiden prosenttinen osuus tärkeää. Me kaikki työskentelemme omilla tavoilla, joskus ne ovat toisten samaa työtä tekevien kanssa yhtenäiset, toisinaan löytyy suuriakin eroja samaa työtä tekevien välillä.

Sanoisin että kyselytutkimukseni täydentää hyvin Yleisten kirjastojen kaukopalveluselvitys 2013 raporttia. Samat ongelmakohdat kaukopalvelussa löytyvät edelleen. Asiaille ei ole tehty mitään ja miten pitkään saadaan odottaa, että niille tehdään jotain. Suurin ihmettelyn aihe itselleni on kaukopalvelumaksujen raju ero maakuntakirjastojen välillä. Näin ei saisi olla. Mikä siinä oikein ongelmana kirjastoille, että eivät kykene tätä asiaa korjaamaan. Itse näen tämän epäkohdan sellaisena asiana, joka vähentää kaukopalvelua niissä kirjastoissa, jossa maksu on suuri. Jos asiakkaalla on tiukka talous, voi kaukolaina jäädä tekemättä, vaikka tarvetta sille olisi. Onko tämä kirjastolle hyvä asia, ei. Asiakas voi lopettaa kokonaan kirjastossa asioimisen, jos katsoo että kirjasto ottaa liian suuria maksuja palveluista.

Lopullisena yhteenvetona voin sanoa, että kaukopalvelun säännöt tulisi saataa ajan tasalle, vastamaan tämän päivän kaukopalvelua. Kaukopalvelumaksut on saatettava yhtenäisiksi koko maassa, asiakkaiden on oltava tasavertaisessa asemassa asuinpaikastaan huolimatta. Otetaan käyttöön asiakaslähtöinen kaukopalvelumalli, jossa asiakas voi itse tilata kaukolainan omaan lähikirjastoon

tai jopa omaan kotiinsa. Kehitetään kunnollinen yhtenäinen kaukopalveluohjelma yleisille kirjastoille.

Lopuksi lainaan Laitisen ja Vehkalahden Signumissa (2011/6, 23) olevasta artikkelista lausetta, että *kaukopalvelu ei siis todennäköisesti ”koskaan kuole”, mutta se saattaa muuttaa muotoaan.*

LÄHTEET

A 6.6.2013/406. Valtioneuvoston asetus kirjastoista.

Helsingin kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Helsinki. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.hel.fi/hki/Kirjasto/fi/Etusivu>

Hämeenlinnan kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Hämeenlinna. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <https://vanamo.verkkokirjasto.fi/web/arena/hameenlinna>

Hämeenlinnan kaupunginkirjaston tilastot 2013. [verkkojulkaisu]. Hämeenlinna. Hämeenlinnan kaupunginkirjasto. [viitattu 1.9.2014]. Saatavana: https://vanamo.verkkokirjasto.fi/c/document_library/get_file?uuid=aaf9f7f7-c002-4043-a3ed-4d3cb7b62d5b&groupId=10448

International Lending and Document Delivery: Principles and Guidelines for Procedure. [verkkosivu]. Haag. Ifla. [viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://archive.ifla.org/VI/2/p3/ildd.htm>

Joensuun kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Joensuu. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.joensuu.fi/kirjasto>

Jyväskylän kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Jyväskylä. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto>

Kajaanin kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Kajaani. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.kajaani.fi/kirjasto/>

Karhula, P. 2011. Katoaako kaukopalvelu?. Signum (6), 3.

Keckman-Koivuniemi, H. & Kleemola, M. 2006. Opas kvantitatiivisten tutkimusaineistojen jatkokäyttöön. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja 2.

KirjastoWiki. [verkkosivusto]. Helsinki. Kirjastot.fi. Saatavana: <http://wiki.kirjastot.fi/index.php?title=Kaukopalvelu>

Komiteanmietintö 5: Komitealta, joka on asetettu selvittämään ja seikkaperäisesti valmistamaan yleisen keskuskirjaston perustamista koskevaa kysymystä. 1914. Helsinki: Keisarillinen Suomen senaatti. Komiteanmietintö 5

Komiteanmietintö 6: Komitealta, joka on asetettu selvittämään kansan kirjastoasi-
aa ja antamaan lausuntonsa niistä perusteista, joiden mukaan olisi annettava val-
tioapua kansankirjastojen avustamiseen ja kehittämiseen.
1906. Helsinki: Keisarillisen Suomen Senaatti. Komiteanmietintö 6.

Kokkolan kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Kokkola. [viitattu 3.9.2014]. Saatava-
na: http://www.kokkola.fi/palvelut/kirjasto/fi_FI/kirjasto/

Kotonen, A. Lounasvuori, E. Sarkimaa, P. Yleisten kirjastojen kaukopalveluselvitys
2013 [verkkajulkaisu]. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriön toimeksianto. [viitat-
tu 3.9.2014] Saatavana: [http://www.kirjastot.fi/File/9923d9f7-b7b0-4b34-9663-
ce8c3a8a91d4/Kaukopalveluselvitys-2013.pdf](http://www.kirjastot.fi/File/9923d9f7-b7b0-4b34-9663-ce8c3a8a91d4/Kaukopalveluselvitys-2013.pdf)

Kouvolan kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Kouvola. [viitattu 3.9.2014]. Saatava-
na: <http://www.kyyti.fi/>

Kuopion kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Kuopio. [viitattu 3.9.2014] Saatavana:
<http://kirjasto.kuopio.fi/>

L 4.12.1998/904. kirjastolaki

Lahden kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Lahti. [viitattu 3.9.2014] Saatavana:
<http://lastukirjastot.fi/>

Laitinen L. & Vehkalahti K. 2011. Kuoleeko kaukopalvelu? – Kaukopalvelun todellisuus Suomessa tilastojen valossa. Signum (6), 23.

Lappeenrannan kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Lappeenranta. [viitattu
3.9.2014]. Saatavana: <http://www.lappeenranta.fi/Suomeksi/Palvelut/Kirjasto>

Loans from other libraries. [verkkosivu]. Copenhagen. The Royal Library. [viitattu
4.9.2014]. Saatavana:
<http://www.kb.dk/en/kub/publikum/serviceydelser/inlaansservice.html>

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: International Methelp. Metodologia-sarja 4.

Mietintö maakuntakirjastojen ja yleisen keskuskirjaston perustamisesta.1938. Helsinki: Valtion kirjastotoimikunta.

Mikkelin kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Mikkelä. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://kirjasto.mikkeli.fi/>

Niemistö, E. 11.10.2013. Maakuntakirjastoja uhkaavat supistukset. [verkkoyulkaisu]. Helsinki. Yle uutiset. [viitattu 1.9.2014]. Saatavana: http://yle.fi/uutiset/maakuntakirjastoja_uhkaavat_supistukset/6874900

Oulun kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Oulu. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.ouka.fi/oulu/kirjasto>

Porin kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Pori. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.pori.fi/kirjasto.html>

Porin kaupunginkirjaston toimintakertomus 2013. [verkkoyulkaisu]. Pori: Porin Kaupunginkirjasto. [viitattu 1.9.2014]. Saatavana: http://www.pori.fi/material/attachments/hallintokunnat/kirjasto/vuosikertomukset/poKcHHqPh/Vuosikertomus_2013.pdf

Porvoon kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Porvoo. [viitattu 3.9.2014] Saatavana: <http://www.porvoo.fi/fi/palvelut/kirjasto>

Recommendations for Interlibrary Loan Response Codes. [verkkosivu]. Haag. Ifla. [viitattu 1.9.2014]. Saatavana: <http://www.ifla.org/node/1770>

Rovaniemen kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Rovaniemi. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kirjasto>

Seinäjoen kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Seinäjoki. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www2.seinajoki.fi/kirjasto/>

Sitari, K. 1995. Kotimaisen kaukopalvelun käsikirja. Helsinki: Suomen tieteellinen kirjastoseura. Suomen tieteellisen kirjastoseuran julkaisuja 7.

Suomen yleisten kirjastojen tilastot. [verkkosivu]. Helsinki. Kirjastot.fi. [viitattu 2.9.2014]. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Tampereen kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Tampere. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://kirjasto.tampere.fi/>

Tampereen kaupunginkirjaston toimintakertomus 2013. [verkkójulkaisu]. Tampere. Tampereen kaupunginkirjasto. [viitattu 1.9.2014]. Saatavana: http://www.e-julkaisu.fi/tampereen_kaupunginkirjasto/2013-toimintakertomus/

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5 uud. p. Helsinki: Tammi.

Turun kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Turku. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.turku.fi/kirjasto>

Vaasan kaupunginkirjasto. [verkkosivusto]. Vaasa. [viitattu 3.9.2014]. Saatavana: <http://www.vaasa.fi/kirjasto>

Venäjänkielistä kaukopalvelua Espoosta. [verkkosivu]. Helsinki. kirjastot.fi. [viitattu 4.9.2014]. Saatavana: <http://www.kirjastokaista.fi/fi/venajankielista-kaukopalvelua-espoosta/>

LIITTEET

Maakuntakirjastojen kyselylomake kaukopalvelusta:

Vastaajan taustatiedot

1. Vastaajan koulutus:

___ toisen asteen koulutus

___ alempi korkeakoulututkinto

___ ylempi korkeakoulututkinto

___ muu, mikä?

2. Vastaajan virkanimike:

___ kirjastovirkailija

___ kirjastonhoitaja

___ informaatikko

___ muu, mikä? _____

3. Työskenteleekö vastaaja kaukopalvelussa:

___ vakituisesti

___ satunnaisesti

___ ei ollenkaan

4. vastaaja on työskennellyt kaukopalvelussa

___ alle vuoden

___ 1-5 vuotta

___ 5-10 vuotta

___ yli 10 vuotta

kaukopalvelutoiminnan työskentelytavat

5. Onko kirjastossanne käytössä kaukopalveluohjelma (esim. Webkake)?

___ kyllä

___ ei

6. Jos ohjelma on käytössä, voitko suositella sitä muille kirjastoille?

___ kyllä

___ ei

7. Jos et suosittele, miksi?

8. Jos ei ole, onko kirjaston aikomus hankkia kaukopalveluohjelma lähiaikoina?

___ kyllä

___ ei

9. Millä tavalla tiedot kirjataan ylös, jos kaukopalveluohjelmaa ei ole käytössä?

10. Mistä pyydät kaukolainoja? Numeroi paikat ykkösestä eteenpäin, eniten käytetty numerolla 1 jne.

___ toiset maakuntakirjastot	___ varastokirjasto	___ yliopistokirjastosta
___ kirjastokimpasta	___ AMK-kirjastoista	___ erikoiskirjastosta
___ keskuskirjasto	___ arkisto	___ muu, mikä

11. Mitä tietokantoja käytät eniten hyödyksi? Merkitse viisi käytetyintä tietokantaa.

___ Frank-monihaku	___ Vaari- varastokirjaston tietokanta
___ Finna- tiedonhakupalvelu	___ Melinda-kirjastojen yhteistietokanta
___ Nelliportaali	___ Fono- musiikkietokanta
___ Arto- artikkelitietokanta	___ Aleks- artikkelitietokanta
___ Viola- Suomen kansallisdiskografia	
___ Fennica-Suomen kansallisbibliografia	
___ jokin muu, mikä? _____	

12. Mitä muita tiedonlähteitä käytät hyväksi etsiessäsi tietoa kaukolainapyyntöä varten?

13. Miten kirjastossanne kaukolainapyyntöt tehdään? Numeroi seuraavat kohdat, siten että numerolla yksi on käytetyin tapa.

___ paikan päällä kirjastossa täytettävällä lapulla

___ sähköpostissa

___ kirjaston nettisivulla täytettävällä lomakkeella

___ jokin muu tapa, mikä?

kaukopalvelu verkossa

14. Onko kirjastollanne nettisivuilla kaukopalvelulomaketta, jonka kautta asiakkaat voivat täyttää kaukopalvelu pyynnön?

___ kyllä

___ ei

15. Jos on, minkälainen on lomakkeen käyttöaste?

___ vähäinen käyttäjämäärä

___ kohtalainen käyttäjämäärä

___ runsas käyttäjämäärä

16. Miten nettilomakkeen käyttö on muuttunut viimeisen vuoden aikana?

___ laskenut

___ pysynyt ennallaan

___ noussut

kaukopalvelun markkinointi

17. Markkinoiko kirjastonne kaukopalvelua?

___ ei lainkaan

___ jonkin verran

___ aktiivisesti

18. Pidätkö kaukopalvelun markkinointia tärkeänä kirjastolle?

___ en, kyllä asiakkaat tietävät palvelusta.

___ jossain määrin kyllä, koska kaikki asiakkaat eivät välttämättä tiedä kaukopalvelusta mitään.

___ ehdottomasti kyllä, asiakkaille pitää aktiivisesti kertoa kirjaston tarjoamasta mahdollisuudesta tilata haluttu aineisto muusta kirjastosta, jos sitä ei omasta kirjastosta löydy.

Kaukopalvelun maksullisuus

Tässä muutamia väittämiä, rastita numero joka vastaa omaa mielipidettä. 1 on täysin eri mieltä väittämästä, 5 täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

19. Yleisille kirjastoille pitää määrätä yhteneväiset maksut kaukopalvelussa.

Täysin eri mieltä

1 2 3 4 5

Täysin samaa mieltä

20. kaukopalvelun pitäisi olla jokaiselle maksuton.

Täysin eri mieltä

1 2 3 4 5

Täysin samaa mieltä

Sana on vapaa

27. Onko kaukopalvelutoiminnassa kaikki hyvin vai löytyykö jotakin mitä pitäisi korjata tai askarruttaako kaukopalvelun tulevaisuus. Sana on vapaa!
