

Opetusministeriö

Undervisningsministeriet

Kulttuuri

Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla

Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia

Rami Heinisuo

Sanna Koskela

Reetta Saine

Opetusministeriön julkaisuja 2004:5

Kirjastopalvelut kaikilla mausteilla

Palvelutuotannon tila, tarpeet ja tulevaisuuden linjauksia

Opetusministeriön julkaisuja 2004:5

Rami Heinisuo
Sanna Koskela
Reetta Saine



OPETUSMINISTERIÖ

Undervisningsministeriet

MINISTRY OF EDUCATION

Ministère de l'Éducation

Opetusministeriö
Kulttuuri-, liikunta- ja nuorisopolitiikan osasto
Meritullinkatu 10,
PL 29, 00023 Valtioneuvosto
<http://www.minedu.fi>
<http://www.minedu.fi/julkaisut/kulttuuri>

Taitto: Erja Kankala, opetusministeriö
Kansikuva Keravan kaupunginkirjastosta,
kuvaaja Kalle Kuittinen.

Kirjapaino: Yliopistopaino, 2004

ISBN 952-442-687-0 (nid.)

ISBN 952-442-688-9 (pdf)

ISSN 1458-8110

Opetusministeriön julkaisuja 2004:5

Tiivistelmä

Tietoyhteiskunnan nopea kehitys ja tietoteknisten välineiden ja niiden käyttötapojen muuttumisvauhti on asettanut kirjastot suurten haasteiden eteen. Kirjastojen on odotettu pysyvän ajan hermolla ja vetävän kaikki kansalaiset valmiuksista riippumatta osallisiksi uudesta informaatioympäristöstä. Rahoituksen jälkeenjääneisyys on yleisessä tiedossa ja kirjaston tehtävien ja kirjastoille asetettujen vaatimusten monipuolistuessa tilanne on muuttumassa kansalaisten tiedon saannin kannalta kestävämmäksi. Uhkana on todellinen digitaalinen kuilu maamme sisällä, joka jakaa informaatorikkaat ja -köyhät kasteihinsa. Huolestuttavin tilanne on suurten kaupunkien ulkopuolella olevilla kirjastoyksiköillä, pienten kuntien kirjastolaitoksilla. Tietoteknologian muutokset vaikuttavat vahvemmin yhteiskuntaan ja sen kansalaisiin kuin koskaan aikaisemmin. Mahdollisuuksia tulee koko ajan lisää, mutta samalla suurten väestönosien valmiudet ottaa hyöty näistä mahdollisuuksista heikkenevät.

Tämän Opetusministeriön tilaaman selvityksen lähtökohtana on yleisten kirjastojen palvelutuotannon tarjoaminen mahdollisimman hyvin ja tasapuolisesti kaikille kansalaisille, kaikkialla Suomessa. Näkökulmana on kansalainen ja hänen tiedontarpeensa. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi tarvitaan paljon muutakin kuin vain rahallisia lisäresursseja: yhteistyön konkreettista tiivistämistä, palvelutuotannon järkevää työnjakoa, eri kirjastosektorien saumatonta yhteispeliä ja jatkuvaa toiminnan ja työnjaon järkevyyden arviointia.

Erityisesti selvityksen tekijät hakevat linjauksia ilmaisten peruspalvelujen tarjontaan ja määrittelyyn sekä muiden palvelujen hinnoitteluperiaatteisiin. Digitaalisten palvelujen tuotannon työnjaon selkeyttämisessä on saavutettavissa paljon ja konkreettisia tuloksia, sillä digitaalisessa muodossa olevat ja käyttöön saatetut tietoresurssit ovat tasapuolisimmin levitettävissä jokaiseen maan kolkkaan. Uusien tuotanto- ja rahoitusmallien aktiivinen etsiminen ja nykyisten mallien terve kyseenalaistaminen on hyvän ja tehokkaasti toimivan palvelujen tuotannon edellytys.

Selvitystä tehtäessä on kuultu sekä kirjastoasioista vastaavien sivistystoimentarkastajien että maakuntakirjastojen johtajien mielipiteitä osasta selvityksen aihepiirin asioista.

Vanhasen hallitusohjelmassa mainitaan, että Kirjastostrategia 2010 -dokumenttiin kirjatut ehdotuksia aiotaan käyttää hyväksi tasapuolisten palvelujen turvaamiseen. Tämä selvitys toteuttaa osaltaan kyseiseen dokumenttiin kirjatut ehdotuksia ja määrittelee niitä pidemmälle, konkreettiselle tasolle. Hallitusohjelmaan on erityisesti kirjattu se, että kirjastojen peruspalvelut säilytetään maksuttomina. Kirjaston peruspalvelu -käsitettä ei ole juuriakaan aiemmin määritelty, vaan sitä on pidetty lähinnä selviönä - mitä se ei selvityksemme perusteella todellakaan ole. Tässä selvityksessä on pyritty identifioimaan peruspalvelut muista palveluista ja tarjoamaan erilaisia näkökulmia käsitteen joustavaan määrittelyyn. Uudenlaisten kaupallisten (voittoa tuottavien) kirjastopalvelujen tuottamista ja organisointia on mietitty muissa selvityksissä.

Erityyppisten ja -tasoisten palvelujen yksilöiminen ja maksuttomuusperiaatteen tasapuolinen noudattaminen eri puolilla Suomea edellyttää rajanvetoja ja suosituksia siihen, mihin raja kulloinkin tulisi vetää. Yleiset kirjastot toimivat verkkona, mutta kukin oman kuntaorganisaationsa budjetin antamien toimintaedellytyksin. Kirjaston tuottamien asiantuntijapalvelujen osittainkaan kaupallistaminen voi tuskin tapahtua yhtenäisin edellytyksin erilaisissa kunnissa - siksi juuri erityisesti digitaalisten palvelujen kohdalla maksullisuuden ja maksuttomuuden määrittely on tärkeää. Jako massapalveluihin ja täsmäpalveluihin on yksi tapa jäsentää palvelun luonnetta, mutta senkään perusteella ei päästä suoraan maksullisuuskysymyksen ytimeen. Perinteiset palvelut vastaan sähköiset palvelut keskustelu on samoin yksistään hedelmätön lähtökohta maksullisuuskysymyksessä.

Yhtenä näkökulmana tuomme asiakasmääritteisen peruspalvelun - asiakkaan perustiedon tarpeet ovat hyvin erilaiset riippuen hänen ammatistaan, työkuvastaan, elämäntilanteestaan ja yleisistä lähtökohdistaan. Kirjaston peruspalvelu -käsitteen tulisi tietoyhteiskunnassa joustaa tarpeen mukaan, sillä emme elä enää yksiselitteisessä hitaasti lisääntyvän paperitiedon maailmassa. Digitaalstuminen mahdollistaa ensimmäistä kertaa maailmanhistoriassa sen tilanteen, jossa pääsy tietoon voidaan kustannustehokkaasti järjestää kaikille tasapuolisesti. Missään tapauksessa tätä mahdollisuutta ei tule jättää käyttämättä vain sen takia, että ajatus tuntuu kovin vaikeasti realisoitavalta paketilta. Kirjastoverkossa tulee kaikin keinoin pyrkiä käyttämään nykyiset resurssit yhä tehokkaammin ja samanaikaisesti tulee pyrkiä aktiivisesti löytämään tapoja kokonaisresursoinnin lisäämiseen tietoyhteiskuntakeskusteluissa vaaditulle tasolle.

Työryhmä on vertaillut selvityksessä keskitettyä palvelujen tuotannon mallia ja toimintohajautettua mallia keskenään, kirjastoverkon kokonaisvaltaisen toimivuuden näkökulmasta. Palvelutuotannon organisointimalleja voidaan kehittää täsmällisemmiksi ja toimivimmiksi, mikäli tarpeet on perusteellisesti kartoitettu. Kirjastoverkon organisoituminen on parhaillaan monien hitaiden hallinnollisten muutosten ristipaineessa samaan aikaan kun tekninen kehitys tekee ennen mahdottomista asioista täysin mahdollisia. Pelkona on, että hallinnon ja yhteistoiminnan sääntöjen kehittäminen asettaa rajan myös uusien innovaatioiden toteutukselle ja hyödyntämiselle, vaikka tarkoitus olisikin päinvastainen.

Sisällysluettelo

Johdanto	8
<u>Alkupalaksi politiikkaa</u>	10
Kirjastot hallitusohjelmassa	10
Kirjastostrategia 2010: Tärkeimmät ehdotukset	11
<u>Palvelujen luokittelu</u>	13
Perinteiset palvelut vs. sähköiset palvelut	13
Uudenlainen kirjasto: Aihepiirit ja asiantuntijaryhmät	14
Digi-tv	15
Sähköinen asiointi	16
E-kirja	16
Peruspalvelut vs. lisäpalvelut	17
Joukkopalvelut - yhteisölliset - yksilölliset palvelut	20
Maksuttomat - omakustannus - maksulliset palvelut	22
Kirjasto-osaamisen kaupallistaminen	24
<u>Palvelujen arviointi</u>	26
Sisäinen arviointi	26
Ulkoinen arviointi	27
<u>Kirjastojen palvelutyypit ja niiden tuottajat</u>	28
Paikallinen taso - Yleiset kirjastot	28
Lainaaminen ja aineiston käyttö kirjastossa	28
Tilojen käyttö	29
Kaukopalvelun eri muodot	30
Materiaalin kuljetus	31
Kirjastoautot	32
Materiaalin varaaminen	33
Tietopalvelun monet kasvot	33
Tiedonhaun opetus	34
Myytävät tuotteet	36
Alueellinen taso - Maakuntakirjastot	36

Aluetietokannat	37
Kansallinen taso	38
Yleisten kirjastojen keskuskirjasto	38
Varastokirjasto	39
Kansalliskirjasto	40
<u>Suosituksset palvelujen maksullisuudesta</u>	43
Maksuttomat palvelut eli peruspalvelut	43
Omakustannushintaiset maksulliset palvelut	44
Voittoa tuottavat maksulliset palvelut	44
<u>Nykyiset palvelujen organisointi- ja rahoitustavat</u>	45
Rahoitus	45
Hallinto	46
Koulutus	47
<u>Keskitetty malli - Kansalliskirjaston toimialan laajennus?</u>	48
Yleisten kirjastojen järjestäytyminen	49
Tiedonhaun portti	50
<u>Toimintahajautettu malli</u>	52
Kirjastokimpat	53
<u>Jälkiruuaksi huumoria</u>	56

Johdanto

Tietoyhteiskunnan nopea kehitys on asettanut yleiset kirjastot suuren haasteen eteen. Tietotekniset välineet muuttuvat nopeasti, aineisto moninaistuu, väestön koulutustaso on noussut ja elinikäinen oppiminen lyönyt itsensä läpi. Kirjastojen on odotettu pysyvän ajan hermolla ja auttavan kansalaisia selviämään uudentyyppisessä informaatioympäristössä. Kirjastojen rooli ja vastuu uudessa digitaalisessa ympäristössä kirjattiin kirjastolakiin jo vuonna 1998. Rahoituksen jälkeenjääneisyys tämän tehtävän hoitamisessa on yleisessä tiedossa. Onkin syntynyt tilanne, jossa kansalaiset eivät ole samanarvoisessa asemassa kirjasto- ja tietopalvelujen suhteen. Huolestuttavaa on etenkin pienten kuntien kirjastojen tilanne.

Kirjastojen pitäisi pystyä toteuttamaan paremmin tehtävänsä tiedollisen tasa-arvon toteuttajana. Digitaalisessa ympäristössä tasa-arvon luominen ja ylläpito on ehkä tärkeämpää kuin koskaan. Uhkana on digitaalinen kuilu, joka jakaisi kansakunnan informaattorikkaisiin ja informaatioköyhiin. Uudet viestimet tärkeän tiedon kera jäisivät vain harvojen käsiin; tällainen tietoyhteiskunta hyödyttäisi jo ennestäänkin menestyviä. Miellyttävämpi tulevaisuuden kuva olisi sosiaalisen ja taloudellisen eriarvoisuuden väheneminen tietoyhteiskunnan kehittyessä.

Teknologian aiheuttamien muutosten takia on syytä käydä läpi kirjastojen kirjavaksi käynyttä palvelukenttää. Tämän Opetusministeriön tilaaman selvityksen lähtökohtana on yleisten kirjastojen palvelutuotannon tarjoaminen mahdollisimman hyvin ja tasapuolisesti kaikille kansalaisille. Näkökulmana on asiakas ja hänen tiedontarpeensa.

Uuteen hallitusohjelmaan 2003-2007 on kirjattu, että kirjastojen peruspalvelut säilytetään maksuttomina. Tässä selvityksessä lähdemme etsimään yhtenäistä linjaa ilmaisten peruspalvelujen määrittelyyn ja otamme kantaa lisäpalveluiksi luokiteltaviin palveluihin ja niiden maksullisuuteen. Tarpeen on myös digitaalisten palvelujen työnjaon selkiyttäminen. Uudet tuotanto- ja rahoitusmallit ovat edellytyksenä hyvien ja tehokkaasti toimivien palvelujen tuotannolle.

Selvityksen teon yhteydessä olemme kuulleet niin kirjastoasioista vastaavien sivistystoimentarkastajien kuin maakuntakirjastojen johtajien mielipiteitä osasta selvityksen aihepiirin asioista, muun muassa liittyen palvelujen maksuttomuuteen/maksullisuuteen. Lähettämämme sähköpostikyselyt ovat selvityksen liitteinä. Sivistystoimentarkastajista kyselyymme vastasi noin 2/3 ja maakuntakirjastojen johtajista hieman yli puolet.

Kirjastojen eri palvelutyyppisiä havainnollistaaksemme olemme valinneet joitakin käytännön esimerkkejä, joihin viittaamme tekstissämme. Lukijan on kuitenkin hyvä tiedostaa, että valitut palvelut ovat todellakin vain esimerkkejä monien muiden vastaavien palvelujen joukosta. Tarkoituksemme ei ole ollut kaiken kattavien listojen tekeminen eikä myöskään eri tahojen tekemien palvelujen asettaminen minkäänlaiseen paremmuusjärjestykseen.

Selvitykseen liittyvälle palautteelle on luotu osoite selvityspalaute@eduix.fi - tähän osoitteeseen lähetetyt kommentit ja palaute välitetään kaikille tekijöille; Rami Heinisuo, Sanna Koskela ja Reetta Saine. Osoite on voimassa vuoden 2004 loppuun saakka, jonka jälkeen tekijöihin voi ottaa yhteyttä Rami Heinisuon kautta osoitteella rami.heinisuo@eduix.fi

Tekijöiden taustat ovat informaatiotutkimuksessa, kirjastoissa, mukaan lukien käytännön kirjastotyö ja erilaiset suunnittelutehtävät. Rami Heinisuo on IT-yrittäjä ja tietokirjailija; tutkija, YTM Sanna Koskela siirtyi vuoden 2004 alusta Helsingin yliopiston kirjastoon sovellussuunnittelijaksi; tutkija, FM Reetta Saine taas siirtyi Tampereen yliopiston informaatiotutkimuksen lehtorin viransijaisuudesta kirjastonhoitajaksi. Yhteistä tekijätiimille on usko kirjastojen valoisaan tulevaisuuteen kulttuurin ja tiedon monipuolisena toimijana ja halu vaikuttaa kirjastojen toimintaperiaatteisiin nyt ja tulevaisuudessa.

Alkupalaksi politiikkaa

Kirjastot hallitusohjelmassa

Jäätteenmäen, sittemmin Vanhasen, uusi hallitusohjelma 2003-2007 tuntuu kirjastojen näkökulmasta jatkavan peruseriaatteiltaan samaa linjaa Lipposen hallitusten kanssa, vaikka hallitusohjelma uusiutuikin rajusti. Alueellisen tasa-arvon kysymykset nousevat todennäköisesti tulevan nelivuotiskauden aikana entistä enemmän esille johtuen sekä poliittisesta ilmapölystä että maan eri osien eriarvoisesta asemasta, joka tulee todennäköisesti vain lisääntymään tulevaisuudessa ilman laajoja toimenpiteitä.

Hallitusohjelman mukaan kulttuuripolitiikalla tuetaan muun muassa kulttuurista ja taiteellista monimuotoisuutta, kulttuuriperintöä, kulttuurilaitoksia ja -palveluja. Erityisesti kirjastojen osalta on mainittu Kirjastostrategia 2010, johon kirjattuja ehdotuksia aiotaan käyttää hyväksi turvattaessa tasokkaat ja monipuoliset tieto- ja kirjastopalvelut kaikille kansalaisille asuinpaikasta riippumatta. Hallitusohjelmaan on kirjattu myös se, että **kirjastojen peruspalvelut säilytetään maksuttomina**. Kuitenkaan hallitusohjelmassa ei määritellä, mitä peruspalveluilla tarkoitetaan. Muissakaan yhteyksissä kirjastojen peruspalveluja ei ole määritelty; käsite on siten

pysynyt hyvin subjektiivisena. Käsitteen epämääräisyys ei ole tietenkään sinänsä tavoittelemisen arvoista, mutta tilanne antaa toisaalta kirjastoalalle mahdollisuuden itse määritellä ilmaiset peruspalvelut. Tämä lienee mielekkäämpi tilanne kuin ulkopuolisen tahon valmiiksi sanelemat määräykset. Määrittelemällä ja yhtenäistämällä linjaansa yleiset kirjastot turvaavat selustaansa ja ajavat kansalaisten oikeuksia.

Hallitusohjelmassa mainitaan edelleen, että kirjastojen roolia tietoyhteiskunnan perustaitojen levittäjänä vahvistetaan, ja että sekä koulujen että kirjastojen laajakaistayhteyksiä tullaan edistämään. Yleisesti kulttuurilaitosten asemaa käsittelevässä tekstissä korostetaan lasten, vammaisten ja vähemmistöryhmien kulttuuristen oikeuksien turvaamista. Myös kirjasto voi osallistua tähän omalla toiminnallaan esimerkiksi lastenkirjastotyön, kokoelmapolitiikan, ulkomaalaiskirjaston ja kaukolainauksen kautta.

Suuria tämän hallituskauden aikana ratkaistavia kysymyksiä ovat digitaalisen sisältötuotannon laajentaminen sekä tekijänoikeuslainsäädännön uudistaminen. Vuoden 2004 alusta otettaneen myös

käyttöön laki raha-arpajaisten sekä veikkaus- ja vedonlyöntipelien tuoton käyttämisestä kulttuurin tukemiseen¹. Veikkauksen ja raha-arpajaisten voitovaroja on osoitettu kirjastojen valtionosuuksien kattamiseksi. Tarkoituksena on kuitenkin vähitellen siirtyä veikkausvoittorahoituksesta siihen, että rahoitus tulisi kokonaan valtion talousarviosta. Tähän ollaan siirtymässä valtiontaloudellisista syistä sekä veikkausvoittovarojen tuoton vähenemisen vuoksi. Valtionosuuksien rahoittamiseen talousarviosta käsin siirryttäen asteittaisesti vuosina 2003-2011.

Edelleen jatketaan panostamista tietoyhteiskunnan kehittämiseen, ja tällä hallituskaudella perustetaan pääministerin johtama tietoyhteiskuntaneuvosto, jonka jäseninä ovat tietoyhteiskuntakehityksen kannalta tärkeät ministerit. Toivottavasti mukaan mahtuu myös kirjaston puolestapuhujia. Tarkoituksena on saada vauhtia julkisen hallinnon virastojen ja laitosten sähköisen asioinnin mahdollistavaan kehitykseen. Muutenkin erilaisia verkkopalveluja, sähköistä asiointia ja tietohallintoa tullaan kehittämään palvelemaan paremmin kuluttajien tarpeita ja kansalaisten omaehtoista toimintaa. Tavoitteena on järjestää yleisiä verkkopalvelujen asiointipaikkoja, joiden tarkoituksena on edistää tietoverkkoperusteisten hyvinvointipalvelujen tuottamista.

Kansalaisten arkea ja yleisiä kirjastoja koskevat muun muassa seuraavat seikat: nopeat, kattavat ja edulliset tietoliikenneyhteydet tulisi saada koko maahan vuoden 2005 loppuun mennessä, kansalaisten tietoyhteiskuntavalmiuksia tullaan parantamaan hallituskauden aikana ja digitaalisten palvelujen sekä sisältöjen tuotantoa kannustetaan. Kirjastoja kehitetään vastaamaan tietoyhteiskunnan tarpeita, tiedon ja kulttuurin saatavuutta parannetaan sekä tieto- ja intimitteettisuojaan tullaan kiinnittämään erityistä huomiota.

Kirjastostrategia 2010: Tärkeimmät ehdotukset

Hallitusohjelmassa mainitaan erikseen Kirjastostrategia 2010, jonka pohjalta tullaan todennäköisesti tekemään sekä laaja-alaista kirjastopolitiikkaa että yksittäisiä käytännön päätöksiä. Kirjastostrategia 2010:n visiossa määritellään joitain yleispiirteitä tulevaisuuden kirjastoverkon malliksi, joka toimisi sekä hyvinvointi- että tietoyhteiskunnassa. Kirjasto- ja tietopalvelujen tulisi toimia tiiviinä verkostona, jossa paikalliset, alueelliset ja kansalliset palvelut sekä niiden tuotanto on hyvin organisoitu. Kirjastoverkko näyttäytyy ulospäin asiakkaille yhtenä palvelukokonaisuutena, josta jokainen voi saada haluamansa palvelut helposti käytettäväkseen. Kirjaston tulee pystyä varmistamaan kansalaisille tasavertainen pääsy tietoon ja kulttuuriin riippumatta asuinpaikasta. Tietopalvelut tulevat kehittymään niin sanotuiksi täsmäpalveluiksi - yksilöllisiksi palveluiksi, jotka pystytään toimittamaan asiakkaalle hänen elämäntilanteeseensa ja henkilökohtaiseen tietotasoonsa sovellettuina. Asiakaslähtöisyys, laadunvalvonta ja jatkuvuus tulevat olemaan tärkeitä seikkoja kirjasto- ja kehitettäessä. Lisäksi tiedonhallintataitojen su-lauttaminen kaikkeen opiskeluun ja oppimiseen on välttämätöntä.

Kirjastoverkko tulee muotoutumaan entistä enemmän hybridiksi, jossa perinteisen materiaalin lisäksi tarjolla on myös digitoitua materiaalia sekä kansalaisten sähköistä asiointia helpottavia yhteisiä verkkopalveluja. Hybridikirjasto on sekä fyysinen tila että virtuaaliverkko, jotka täydentävät toisiaan palveluiden suhteen niin, että asiakas voi valita itselleen sopivimman palvelutavan ja -paikan. Tämän selvityksen tarkoituksena on esittää malleja kirjastojen maksukäytännön "säännönmukaistamiselle" si-

¹ <http://www.edilex.fi/linkit/he/20020139>

ten, että maksut olisivat yhteneväiset ja hybridikirjaston palvelumuodosta riippumattomia.

Jotta kirjastostrategian visio toteutuisi, kuntien ja valtion tulee jatkaa yhteistyötä kirjastoverkoston kehittämiseksi. Kuntien tehtävänä on vastata vakiintuneiden peruspalveluiden järjestämisestä sekä omalta osaltaan huolehtia kirjastojen rahoituksesta. Valtion erityisrahoituksen turvin pyritään puolestaan takamaan merkittävän digitoidun julkisen tiedon ja kansallisen kulttuurin saatavuus kirjastoissa ympäri maan. Eriarvoistumista pyritään ehkäisemään luomalla keskistettyjä ja alueellisia verkkopalveluja, joita yksittäiset kirjastot paikallisesti voisivat käyttää palvellessaan omaa käyttäjäkuntaansa. Samalla nämä keskistetyt täsmäpalvelut tukevat alueellisia kirjastopalveluja sekä vähentämällä päällekkäistä työtä että säästämällä aikaa ja kustannuksia. Keskitettyjen palvelujen, kirjastojen erityistehtävien, kuntien yhteisten kirjastolaitosten tms. turvaamiseksi ja edelleen kehittämiseksi tulisi selvittää mahdollisuus osoittaa valtiosuus suoraan näiden kyseisten palvelujen kehittämiseen.

Kirjastostrategia 2010 ehdottaa myös Toimenpideohjelman toteuttamista nykyisen hallituskauden aikana. Se sisältäisi kirjastojen ajantasaisen ja standardienmukaisen teknisen infrastruktuurin kehittämisen ja laajentamisen sekä nopeiden tietoliikenneyhteyksien varmistamisen. Lisäksi Toimenpideohjelmaan kuuluu henkilöstön palkkaamisesta huolehtiminen ja kansalaisten kirjasto- ja tietopalvelujen sekä julkisen sähköisen asioinnin kehittäminen yhteisenä verkkopalveluna.

Muita kohtia ovat valtiosuusjärjestelmän arviointi ja muuttaminen paremmin kirjastojen erityistarpeita huomioivaksi, kirjastojen keskitettyjen ja alueellisten (verkko)palvelujen rahoituksen saaminen budjettirahoituksen piiriin sekä pedagogisten informaattikkojen virkojen perustaminen yhteistoiminta-alueille/suuriin kouluihin. Eri-ikäisten opiskelijoiden tiedonhankintataitoihin tulee kiinnittää erityisesti huomiota integroimalla ne kaikkien aineiden opetussuunnitelmiin. Eri aineistojen digitointista tulee tehostaa ja kaukopalvelun konseptia muuttaa vapaammaksi ja asiakaslähtöisemmäksi. Nämä toimenpiteet lisäävät maan eri osien tasa-arvoisuutta, sillä näin erilaiset materiaalit ovat kansa-

laisten tavoitettavissa joka puolelta maata nykyistä joustavammin ja nopeammin.

Hallitusohjelmassa on siis sitouduttu Kirjastostrategia 2010:n tekemisiin ehdotuksiin. Siinä valtiolta odotetaan edellä mainittujen asioiden lisäksi projektirahoitusta yleisille kirjastoille verkkopalvelujen sisältötuotantoon ja yhteistyöhön muiden hallintokuntien kanssa. Tärkeää on strategiassa esitetty vaatimus kirjastoasiantuntijuuden kohottamiseksi valtion hallinnossa. Siinä ehdotetaanakin perustettavaksi opetusministeriöön kunnallisten ja valtiollisten kirjastojen yksikköä, jonka apuna toimisi operationaalinen yksikkö. Lisäksi lääninhallitusten kirjastoasiantuntijoiden asemaa tulisi vahvistaa.

Palvelujen luokittelu

Palvelujen luokittelua lähestymme neljässä eri ulottuvuudessa: perinteiset palvelut vs. sähköiset palvelut, peruspalvelut vs. lisäpalvelut, yksilöllinen palvelu vs. joukkopalvelu ja palveluiden maksullisuus/maksuttomuus. Nämä ulottuvuudet menevät luonnollisesti osittain toistensa kanssa päällekkäin. Pyrkimys palvelujen luokitteluun eri tasoilla tuo mukanaan kuitenkin useampia näkökulmia asiaan, mikä taas auttaa kokonais kuvan hahmottamisessa. Tästä on edelleen hyötyä mietittäessä soveltuvia palvelujen tuotannon organisointi- ja rahoitustapoja.

Perinteiset palvelut vs. sähköiset palvelut

Nykyisen tietoyhteiskunnan kirjasto tarjoaa niin perinteisiä kuin sähköisiäkin palveluja. Tällaista uuden ajan yhdistelmäkirjastoa kutsutaan hybridikirjastoksi. Jaottelu sähköisiin ja perinteisiin palveluihin on menettänyt merkityksensä, jos sähköisellä palvelulla tarkoitetaan kaikkea, missä on mukana digitaalisuutta muodossa tai toisessa. Tässä ajattelussa lähes kaikki kirjastoon liittyvät palvelut ovat sähköisiä. Esimerkiksi tavallisen kirjan lainaaminen kirjaston tiskillä olisi sähköinen palvelu, koska lainaaminen tapahtuu digitaalisen atk-järjestelmän kautta. Tietenkin digitaalisuudesta täysin vapaitakin toimintoja vielä on, kuten kirjahyllyjen selailu, fyysisen kirjan lukeminen ja vaikkapa kirjaston tilojen käyttö.

Mielekkäämpää on ajatella sähköisiä palveluja merkittävästi uudenlaisina digitaalisina palvelukokonaisuuksina, esimerkiksi lisensoidut Internetin kautta toimivat tietokannat, e-kirjat tai asiakkaan itse määrittelemän profiilin mukaiset uutuuksuerrannan ilmoitukset sähköpostiin tai matkapuheliin. Aitoja sähköisiä palveluita ovat myös sellaiset perinteiset palvelut, jotka pystytään digitaalisuuden avulla suorittamaan etätyönä. Asiakas pystyy esimerkiksi uusimaan lainansa ja tekemään varauksia kirjaston aineistotietokannassa, virtuaalisessa kirjastotilassa, omalta kotikoneeltaan Internetin välityksellä.

Perinteisten palvelujen ja sähköisten palvelujen vastakkain asettelussa ei ole lainkaan kyse siitä, että sähköisten palvelujen olisi tarkoitus korvata perinteiset, fyysisessä kirjastoymäristössä tapahtuvat palvelut. Kirjastojen keskeisimpiä ja tärkeimpiä toimintoja ovat edelleenkin perinteisen kirja-aineiston tarjoaminen asiakkaiden käyttöön, lainattavaksi tai paikan päällä käytettäväksi, tietopalvelu ja asiakkaiden opastus ja opettaminen tiedonhaussa ja -hankinnassa. Kirjasto on myös aina tarjonnut tarvittavat tilat, välineet ja osaavan henkilökunnan, jotta asiakkaat pystyvät hyödyntämään kaikenlaista aineistoa riittävien aukioloaikojen puitteissa.

Pikemminkin kyse on siis toisiaan täydentävistä palvelumuodoista. Kiireinen tiedontarvitsija voi esittää kysymyksensä Internetin reaaliaikaisessa tietopalvelussa; tarvitsematta lähteä paikan päälle. Yhtä lailla asiakas voi halutessaan soittaa tai mennä itse paikan päälle, jos se on asiakkaalle mielekäs

vaihtoehto. Tulevaisuudessa sähköisten palvelujen yleistyessä voivat kasvokkain tapahtuva palvelu ja fyysisessä muodossa olevat kokoelmat olla jonkinlainen "keidas" kaikkialle ulottuvan virtuaalimaailman keskellä. Hybridikirjasto palveleekin asiakkaita parhaiten sallien kaikkien palvelumuotojen ja -tapojen rinnakkaisen hyödyntämisen.

Uudenlainen kirjasto: Aihepiirit ja asiantuntijaryhmät

Perinteisiä ja sähköisiä palveluja, sekä etenkin niiden hedelmätöntä vastakkainasettelua, voidaan lähteä purkamaan myös uudenlaisen aihepiireihin ja asiantuntijaryhmiin perustuvan kirjastomuodon avulla. Pohjoismaissa esikuvana on toiminut Malmön kirjasto Ruotsissa, jossa kirjaston laajennuksen ja remontin myötä uudistettiin myös tila-, luokitus- ja palveluideakin. Suomessa Vaasan kaupunginkirjasto toimii tällä hetkellä uuden mallin mukaan, ja Turkuun kaavaiillaan samankaltaisella tavalla organisoitua uutta kirjastoa.

Perinteinen kirjasto perustuu kirjastoammattilaisten toimintaan: luokitukseen, hyllytykseen, järjestykseen ja palveluun. Malmön mallissa palautus ja lainaus on automatisoitu mahdollisimman pitkälle niin, että kirjastoammattilaisten aika ei tuhraudu turhiin rutiineihin. Sen sijaan he ovat todellisia alansa asiantuntijoita, jotka pystyvät palvelemaan vaativaakin tietopalvelua tarvitsevia asiakkaita. Kirjastomateriaali on perinteisesti järjestetty niin, että asiakas löytää yhdestä paikasta haluamaansa aihepiiriä koskevat kirjat, toisesta levyt, kolmannesta mahdollisesti videot, neljännessä aikakauslehdet, viidennestä sanomalehtiartikkelit, kuudennesta paikasta elektronisen materiaalin ja seitsemännestä käsikirjastoaineiston.

Useissa kirjastoissa on pyritty järjeistämään materiaalin sijoittelua, mutta kirjat, lehdet ja sähköisen materiaalin asiakas joutuu kuitenkin useimmiten etsimään eri paikoista - jos osaa tai jaksaa. Samoin työntekijöiden työnkuva noudattelee edellä mainittua jakoa: joku vastaa kirjojen hankinnasta ja lueteloinnista, toinen huolehtii lehtitilauksista ja kolmas neuvottelee elektronisen materiaalin lisensseis-

tä. Kaikilla on näppituntuma materiaaliinsa, mutta asiantuntijamainen sisällöntuntemus jää väkisinkin suuren materiaalmassan alla pinnalliseksi. Kun aiheista käsitellään sen formaatin mukaan, sisältö jää pienemmälle huomiolle ja vastakkainasettelu niiden välillä kasvaa. Kirjastotila näyttäytyy asiakkaalle toimivan hybridin sijasta uuvuttavana labyrinttina.

Yksi ratkaisu näihin ongelmiin on kirjaston jakaminen suuriksi aihepiirialueiksi. Jakaminen tapahtuu jo arkkitehtonisen tilan tasolla eriyttäen ja jakoen tilaa mahdollisimman toimivaksi kokonaisuudeksi, jossa materiaalin lisäksi on myös tilaa ja rauhaa käyttää sitä. Erilaiset opiskeluympäristöt, ryhmätyöalueet, tietokonehuoneet, lukusalit ja sohvanurkkaukset auttavat asiakkaita löytämään oman tapansa käyttää kirjastoa ja mahdollistavat sen monipuolisen käytön.

Aihealueet voivat olla erilaisia eri kirjastoissa, mutta jo toteutuneissa malleissa ne heijastelevat kirjaston perinteistä luokitusta: luonnontiede, tekniikka ja urheilu sekä kirjallisuus ja kielitiede ovat esimerkkejä uudenlaisista osastoista, jotka kuuluvat toistensa läheisyyteen jo YKL:n perusteella. Musiikille on oma osastonsa kuten myös lasten ja nuorten materiaalille. Kirjastoissa on myös erillinen uutisalue, jossa asiakkaalla on mahdollisuus lukea sanomalehtiä, verkkolehtiä, katsella mahdollisesti televisiosta ajankohtaisohjelmia ja käyttää tietokoneita ja mikrofilmitaitteita.

Aihealuejaon ideana on tuoda asiakkaalle kaikki hänen tiedontarpeeseensa liittyvä materiaali mahdollisimman helposti ja selkeästi esille sen formaatista riippumatta. Vaikkapa akvaarioista kiinnostunut asiakas saa samasta paikasta aihetta käsittelevää kirjallisuutta, cd-rompun akvaariokalojen hoidosta, aiheeseen liittyviä aikakauslehtiä ja pääsee alueen tietokoneelle valmiiksi tehdystä linkkistasta katselemaan Internetistä ja uutisryhmistä löytyvää materiaalia. Jos asiakas tarvitsee henkilökohtaista palvelua, hän saa sitä alueen asiantuntija-työntekijöiltä, jotka ovat paneutuneet juuri kyseisen osaston materiaaliin ja tiedontuotantoon.

Kirjaston työntekijöille uudenlaisessa kirjastossa toimiminen on asiantuntijaryhmässä työskentelyä. Ryhmä muodostuu samasta aihealueesta kiinnostuneista ja mahdollisesti aiheista jonkinlaista koulu-

tusta omaavista työntekijöistä, joiden keskinäinen hierarkia on nykyistä vapaampi. Näin yhteistyö voisi verkottua eri kirjastoihinkin, jolloin asiakkaan saama palvelu olisi joustavaa ja nykyistä yhtenäisempää. Kun työntekijät voisivat keskittää osaamisensa yhden (laajemmankin) alueen seurantaan, tietopalvelu muuttuisi kokonaisvaltaisemmaksi, ammattimaisemmaksi ja monipuolisemmaksi. Erilaiset palvelumuodot täydentäisivät toisiaan samoin kuin eri formaateissa oleva materiaali.

Digi-tv

Kirjastojen palvelujen suunnittelussa on ryhdytty hyvin huomioimaan erilaiset tavat saada palvelu asiakkaan (etä)käyttöön. Etäkäytössä voi hyödyntää niin matkapuhelinta kuin omaa kotitietokonetta. Tietokoneella asiakas pystyy huomattavasti monipuolisempaan kirjastoasiointiin. Tavallisella matkapuhelimella voi lähinnä vain ottaa tiettyjä ilmoituksia vastaan. Puhelimet kuitenkin monipuolistuvat koko ajan muuttuen eräänlaisiksi mobiileiksi viestintäkeskuksiksi, jolloin niiden rooli kirjastopalveluiden käytössäkin oletettavasti kasvaa.

Mielenkiintoinen etäkäyttöön soveltuva väline on myös MHP-standardin mukainen, paluukanavallinen digi-tv. MHP-televisiot/digisovittimet ovat tulleet markkinoille vasta hiljattain, joten digi-tv:lle suunniteltuja vuorovaikutteisia palvelujakaan ei ole vielä montaa. Paluukanava mahdollistaa myös Internetin tuomisen sellaisenaan television ruudulle, mutta ongelmaksi muodostuu television liian pieni resoluutio. Internetin sivut ovat tietokoneen monitorille suunniteltuja, jossa on televisiota huomattavasti parempi resoluutio. Näin ollen varsinkin tekstin lukeminen television kautta saattaisi olla ongelmallista. Mielekkäämpää olisikin tehdä tietyt palvelut digi-tv:tä varten erikseen, jolloin hyvä käytettävyyttä varmistuisi. Tärkeää olisi tarjota hyödyllisiä ja kansalaiselle tärkeitä palveluja digitaalisen kuilun kaventamiseksi.

Jos tavoitteena on yhteiskunta, jossa jokaisella on Internet-yhteys, se tuskin tulee onnistumaan kotitietokoneiden avulla. Syynä ovat taloudelliset, taidolliset ja asenteelliset seikat. Televisio sen sijaan

löytyy jo nyt melkein joka kodista. Jos television katsomista ei aio lopettaa televisiolähetysten digitalisoimisen vuoksi, on hankittava jo lähitulevaisuudessa digisovitin tai integroitu digi-tv. Digi-tv:n diffuusionopeuteen vaikuttaa siten innovaation omaksumispäätöksen luonne, joka tässä tapauksessa on valtion taholta tuleva auktoriteettipäätös. Tietenkin nähtäväksi jää, kuinka suuri osa kansalaisista kuitenkin päätyy hankkimaan hieman halvemmän "karvalakkimallin", jossa paluukanavaa ei ole. Paluukanavallinenkin malli vaatii tietenkin vielä käyttäjältään motivaatiota paluukanavan käyttöönottamiseksi, ja käyttäminen ei ole ilmaista. Toivottavaa on, että tulevat digisovittimet antaisivat käyttäjälleen vapauden valita itse paluukanavan: tavallinen modeemi, ISDN, kaapelimodeemi, ADSL ym. Tällä hetkellä vaihtoehtona on vain tavallinen modeemi, jota voi pitää kuluttajan aliarvioimisena ja askeleena menneisyyteen.

Osuuspankin pankkipalvelu on jo käytettävissä digi-tv:n kautta onnistuneesti. Kirjastopalveluidenkin käyttäminen television avulla olisi hieno edistysaskel ja tasa-arvoistaisi asiakkaiden etäkäyttömahdollisuuksia huomattavasti. Palvelusta tulisi tehdä mahdollisimman helppokäyttöinen, jotta etäkäyttöön tottumattomatkin saataisiin asiasta innostumaan. Pääkohderyhmänä olisivatkin todennäköisesti juuri ne, jotka eivät ole hankkineet tietokonetta ja Internetiä kotiinsa. Digi-tv-palveluiden käytön opettaminen erilaisilla kursseilla olisi kuitenkin tarpeen. Tietokoneen käyttöliittymään tottuneet säilyvät varmasti tietokoneen käyttäjinä useimmissa asioissa jatkossakin. Kuitenkin heillekin digi-tv olisi toinen vaihtoehto, joka tietyissä tilanteissa saattaisi olla mielekäs. Television yleistyttyä perheisiin alettiin hankkia useampia vastaanottimia. Internetin suhteen suuntaus on sama; perheissä alkaa olla tarve useampiin internet-yhteyden tarjoaviin laitteisiin. Televisio voisikin olla Internetin suhteen eräänlainen "kakkoslaite", jolla voisi suorittaa ainakin tietyt toimintoja, kuten sähköpostia, laskujen maksua, Veikkausta ym.

Hyvä kehityssuunta olisi erilaisten yleishyödyllisten verkkopalvelujen tuominen digi-tv:seen. Kirjaston tietokantojen lisäksi voitaisiin tarjota pääsy myös esimerkiksi julkisen hallinnon virastopalvelui-

hin eli mahdollistaa sähköinen asiointi television kautta (sähköisestä asioinnista lisää seuraavassa luvussa). Erinomainen idea kirjaston tuottaman palvelun innovatiivisesta yhdistämisestä uuteen informaatiovälineeseen löytyy Kansalliskirjastosta: siellä digitoitu kotimainen, historiallinen sanomalehtikoelma ollaan aikeissa saattaa myös digi-tv:n kautta käytettäväksi.

Sähköinen asiointi

Sähköisen asioinnin liittäminen kirjaston mahdollistamiin palveluihin (niin paikan päällä kuin etäkäytössäkin) on luontevaa, koska siinä tarvitaan tiedon hankintaa, mikä taas on kirjastojen ydinosaamista. Tämä ei tietenkään tarkoita kirjaston muuttamista massiiviseksi sähköiseksi asiointikeskukseksi, joka korvaisi muita virastoja ja tallaisi kirjaston perinteisiä tehtäviä. Kirjaston luonteva yhteys sähköiseen asiointiin syntyi itse asiassa jo silloin, kun Internet tuli osaksi kirjaston tarjoamia palveluja. Sähköinen asiointi on vain yksi ulottuvuus lisää siihen kokonaisuuteen, mitä kirjaston käyttäjät pystyvät Internet-yhteyksien avulla tekemään. Sähköisen asioinnin merkitys kasvaa kuitenkin oletettavasti koko ajan, kun esimerkiksi käyttäjän tunnistusmenetelmät kehittyvät. Eri organisaatioiden välinen yhteistyö on tärkeää sähköisen asioinnin onnistuneessa kehittämisessä. Kirjaston osalta tämä voisi tarkoittaa sitä, että kirjastosta saa opastusta sähköiseen asiointiin niin kuin muutenkin Internetin ja erilaisten tiedonlähteiden käyttöön.

Määritelmällisesti sähköinen asiointi tarkoittaa tiedon siirtoa kansalaisen ja jonkin organisaation välillä sähköisessä muodossa. Sähköisen asioinnin tunnusmerkkeinä voidaan pitää käyttäjän identifiointia eli tunnistamista riittävällä varmuudella ja sitä, että käyttäjä aloittaa asiointiprosessin; kyse on siten nimenomaan palvelutapahtumasta. Se voi olla yksinkertaisesti jonkin lomakkeen täyttämistä Internetissä. Monimutkaisempi esimerkki on jonkin vireille pannun asian käsittelyvaiheiden seuraaminen viranomaisen tietojärjestelmissä. Kirjaston aineistotietokannan selaaminen Internetissä ei vielä täytä sähköisen asioinnin tunnusmerkkejä, mutta jo varauksen

tekeminen ja lainojen uusiminen on sähköistä asiointia toimivimmillaan.

Sähköisellä asioinnilla säästetään kansalaisten aikaa ja vaivaa. Virastossa jonottamisen sijaan asian voi hoitaa kätevästi kotoa ja töistä käsin. Tietenkin erilaisten laitteiden valmistaminen rasittaa ympäristöä, mutta toisaalta kyseiset laitteet ovat olemassa joka tapauksessa ja sähköinen asiointi on vain lisäominaisuus, joka tietokoneen tai muiden välineiden avulla voidaan suorittaa. Erilaisten laitteiden kierrättämisestä huolehtiminen on kuitenkin tärkeää, kun tietoyhteiskunnan ikääntyessä laitekantaa uusitaan.

E-kirja

Myös e-kirja eli sähköinen kirja on hyvä esimerkki uuden ajan sähköisistä palveluista. E-kirja voitaisiin määritellä jonkinlaiseksi tilan, välineen ja materiaalin välimuodoksi, jossa perinteinen kirjasisältö on luettavissa tietokoneen monitorilta joko kirjastossa paikan päällä tai etäkäyttönä esimerkiksi asiakkaan kotona tai työpaikalla. Pitkän kirjan luettavuus tietokoneen näytöltä ei ole kuitenkaan hyvä. Siksi sähköiselle kirjalle on olemassa myös erityisiä lukulaitteita, joiden avulla tavoitellaan perinteiselle kirjalle ominaista käyttömukavuutta. Jos sähköisen kirjan luettavuus onkin hieman kyseenalaista, on sillä kuitenkin ilmeisiä etuja perinteiseen kirja-formaattiin nähden (mm. tilansäästö, ei kirjan liikkumiseen liittyviä logistisia kustannuksia, muistiinpano- ja hakumahdollisuudet, kulumattomuus). Sähköisiä lisäkappaleita saadaan myös tarvittaessa nopeammin käyttöön kuin perinteisiä lisäsiteitä.

Yleisissä kirjastoissa ei e-kirjoja vielä juurikaan ole, sillä tässä formaatissa julkaistavat kirjat ovat toistaiseksi lähinnä englanninkielisiä ja kohderyhmät ovat löytyneet yliopistomaailmasta. Yliopiston kurssikirjat vaihtuvat ja myös kuluvat nopeasti; lisäksi niitä tuntuu olevan aina liian vähän. Lyhyen laina-ajan e-kirjat perinteisten kurssikirjojen ohella tuovat helpotusta näihin ongelmiin. Erityisen hyvin e-kirjat korvaavat sellaisia kurssikirjoja, joita ei ole tarkoitus lukea kannesta kanteen. Myös esimerkiksi loppuunmyydyistä kurssikirjoista voidaan yrittää saada käyttöön sähköisiä versioita.

Selvää kuitenkin on, että sähköinen kirja on kasvava formaatti, vaikka se tuskin onkaan perinteistä kirjaa syrjäyttämässä. Näin ollen myös yleisissä kirjastoissa ollaan kiinnostuneita e-kirjan tarjoamista mahdollisuuksista ja erilaisia kokeiluja on meneillään. Porin kaupunginkirjastossa, joka on myös Satakunnan maakuntakirjasto, on tutkittu e-kirjan käyttöä osana kirjaston palveluja. Tutkimus tehtiin vuonna 2002, ja se on julkaistu myös Internetissä². Salon kirjastossa taas on meneillään Opetusministeriön rahoittama sähkökirjakokeilu. Kirjastossa on kaksi lainattavaa lukulaitetta; laitteilla on mahdollista lukea noin kahtakymmentä englanninkielistä klassikkoromaania. Suuri kysymys onkin se, lainaanko asiakkaalle vain sähköisiä kirjoja, siis digitaalisia materiaaleja, vai pitäisikö myös lukulaitteita lainata? Jos kirjastot jatkavat tiellään tietoyhteiskunnan keksintöjen tunnettavuuden lisääjinä, tulee lukulaitekin lainattavaksi ainakin joissain kirjastoissa.

Kotimaiset kustantajat täytyisi tietenkin saada ensin innostumaan sähköisistä kirjoista. Jos esimerkiksi kaikkein suosituimpiin romaaneihin voisi alkuvaiheessa ostaa tarpeen mukaan sähköisiä lisäkappaleita tietyksi ajaksi, voitaisiin tällä saada apua todella pitkiin varausjonoihin.

Peruspalvelut vs. lisäpalvelut

Jo UNESCO:n yleisten kirjastojen manifesti³ korostaa maksuttomien peruspalvelujen tärkeyttä rinnastaen ne jopa maksuttomaan koulutukseen ja terveydenhuoltoon. Maksuttomuus on paitsi käytännön toimintaa esimerkiksi lasten ja varattomien tiedon ja sivistyksen puolesta, myös periaatteellinen julkilausuma tasa-arvon ja demokratian merkityksestä yhteiskunnassa.

Suomen kirjastolain mukaan "Yleisten kirjastojen kirjasto- ja tietopalvelujen tavoitteena on edistää väestön yhtäläisiä mahdollisuuksia sivistykseen, kirjallisuuden ja taiteen harrastukseen, jatkuvaan tieto-

jen, taitojen ja kansalaisvalmiuksien kehittämiseen, kansainvälistymiseen sekä elinikäiseen oppimiseen. Kirjastotoiminnassa tavoitteena on edistää myös virtuaalisen ja vuorovaikutteisten verkkopalvelujen ja niiden sivistyksellisten sisältöjen kehittymistä". Suoriutuakseen lain määräämistä tehtävistään kirjastojen tulee tarjota ilmaisia peruspalveluja maan eri osissa kaikille kansalaisille riippumatta heidän koulutus-, ikä- tai kielitaustastaan.

Peruspalvelut laajempina käsitteenä tarkoittaa sellaisia palveluja, jotka koskevat suurta määrää ihmisiä, vaikuttavat kansalaisten jokapäiväiseen elämään suuressa määrin, ja joiden puuttuminen aiheuttaa merkittäviä ongelmia. Näitä peruspalveluja ovat muun muassa opetustoimi, kirjasto-, liikunta ja nuorisotoimi, sosiaali- ja terveystoimi, poliisi- ja pelastustoimi sekä liikenne. Yleensä peruspalvelut ovat julkisia palveluja (tai julkinen sektori on ainakin vastuussa niiden tuottamisesta), ja ne rahoitetaan verovaroin. Niiden avulla turvataan kaikille kansalaisille tasa-arvoiset ja mahdollisimman hyvät lähtökohdat elämään.

Arvioinnissamme puhumme peruspalveluista kahdessa eri merkityksessä. Kirjasto kuuluu edellä mainittuihin peruspalveluihin, ja kunnilla on lain määräämä velvollisuus järjestää asukkailleen tarpeeksi hyvät kirjastopalvelut. Se, millä tavalla tehtävä toteutetaan, on kuntien päätettävissä. Arviointimme käsittelee kirjaston erilaisia palvelumuotoja ja -tapoja, joista osa on perinteisesti luokiteltu "kirjaston peruspalveluiksi" ja ne ovat asiakkaille maksuttomia. Pääasiallisesti puhuessamme "peruspalveluista" tarkoitamme siis "kirjastojen tuottamia peruspalveluja".

Eri alueilla kirjastojen asiakkaat ovat eriarvoisessa asemassa kirjastopalvelujen suhteen. Tähän vaikuttaa tietenkin kuntien ja kaupunkien erilainen panostus kirjastojen palvelujen kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi. Eriarvoisuutta aikaan saa myös se, että osa kirjastoista tarjoaa joitain sellaisia palveluita ilmaiseksi, mitkä muissa kirjastoissa ovat maksullisia.

² <http://www.pori.fi/kirjasto/julkaisut/e-kirja/e-kirja.pdf>

³ <http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman.html>

Kaivattaisiin selkeitä suosituksia siitä, mitkä ovat ilmaisia peruspalveluja ja mitkä palvelut taas voidaan määrittellä maksullisiksi lisäpalveluiksi. Ehdotuksemme ilmaisista peruspalveluista ja maksullisista lisäpalveluista löytyvät sivulta 43. Ehdotuksessa pyrimme myös erottelemaan ne maksulliset palvelut, joita kirjaston tulisi tarjota omakustannushintaan ja sellaiset lisäpalvelut, jotka kirjasto voisi hinnoitella voittoa tuottaviksi.

Ilmaisista peruspalveluista kiinnipitäminen on ensiarvoisen tärkeää. Kuitenkaan ei ole mielekasta, eikä edes hyvää palvelua, pyrkiä tarjoamaan kaikille kaikkea ilman mitään maksuja. Silloin pystytään tarjoamaan asiakkaille vain tarpeeksi halpoja palveluja, jotka kirjasto pystyy kustantamaan. Kalliimmat, erikois- ja yksilölliset palvelut jäisivät kokonaan kirjastokentän ulkopuolelle, yksityisille markkinoille. Selvää on, että tämä tilanne ei olisi ainakaan omiaan edistämään tiedollista tasa-arvoa.

On todennäköistä, että kirjasto koulutettuine henkilöstöineen, omine kontakteineen ja verkostoitumisen myötä saadun yhteistyökokemuksen sekä suurten kokonaistilausten avulla pystyy tarjoamaan asiakkaille esimerkiksi maksullisista erikoistietokannoista kilpailukykyisen hinnan ja luotettavan palvelun. Yksittäisen asiakkaan mahdollisuudet valittaa toimimattomasta palvelusta tai tinkiä edullisempia hintoja itselleen suoraan palvelua tarjoavalta yritykseltä ovat todennäköisesti heikommat. Näin kirjasto voisi toimia asiakkaan asialla myös kaupallisissa palveluissa, eräänlaisena konsulttiapuna.

Kirjastojen tulisi selvittää eri asiakasryhmien tarpeita, tehdä markkinatutkimusta. Segmentointi on hyväksi havaittu toimintatapa muillakin aloilla. Profiloituista, juuri omia tarpeitaan lähellä olevista palveluista, monet ovat valmiita maksamaan. Tällaisten palveluiden tuottamisessa kirjastoalan ammattitaito tulisi vielä paremmin hyödynnettyä; samoin kuin kirjastoihin hankittu tietotekninen infrastruktuuri.

Vaikka kuntalaiset yhä uudelleen valitsevat kirjaston kunnan yhdeksi parhaista palvelulaitoksista, on tärkeää pystyä muuttamaan. Nykyisin tiedotus, viestintä ja kommunikaatio ovat organisaatioille elintärkeä tapa pitää yhteyttä asiakaskuntaan. Kirjastokaan ei voi jäädä passiivisesti odottamaan ovesta

sisään käveleviä asiakkaita tai suuntautua vain sisäiseen keskusteluun. Uudenlainen ajattelutapa voisi löytyä "hakeutuvan kirjastotyön" kautta, jossa vastuu aloitteenteosta on kirjastolla ja sen henkilökunnalla. Kirjastoammattilaisten tulisi lähteä "ulos" kirjastostaan - konkreettisesti.

Hyvä esimerkki hakeutuvasta kirjastotyöstä on kirjavinkkaus, jossa saavutetaan ikäryhmästä sekä innokkaat lukijat että ne koululaiset, jotka eivät ole vielä kirjaston ovea kertaakaan avanneet. Kirjavinkkauksen tavoitteena on herättää kuulijoissa lukuhalua sen verran, että potentiaaliset lukijat saadaan tarttumaan kirjaan. Kirjavinkkari kertoo kirjasta; pyrkii olemaan välikätenä kirjan ja lukijan välillä. Kun nuorella kirjaston käyttäjällä on mukana valmiiksi vinkattuja kirjojen nimiä, toimintaperiaatteet ovat selvillä ja kirjastokortti taskussa, on kirjastoon helppo mennä. Eniten kirjavinkkausta on tehty lasten ja nuorten parissa. Paras paikka vinkkaukseen on ehkä koululuokka, joka on muutenkin lapsen normaali oppimisympäristö. Aikuisille voi myös järjestää kirjavinkkausta vaikkapa vanhempainillassa, harastusryhmässä, vanhainkodissa tai kunnanvaltuuston kokoustuolla.

Kirjailijavierailut ovat jo tuttua toimintaa, mutta niiden lisäksi kirjaston työntekijät voisivat tehdä vierailuja työpaikoilla, kansalais- ja työväenopistossa, päiväkodeissa jne. Luento Finlandia-palkinto - ehdokkaista tai syksyn uutuuslastenkirjojen esittely yksityisille perhepäivähoitajille voisivat saada uusia asiakkaita hakeutumaan kirjastoon. Kirjastonhoitajien olisi jo koulutuksessaan hyvä saada valmiuksia tällaiseen hakeutumaan kirjastotyöhön; aivan kuten tiedonhaun opetukseenkin.

Kirjastoissa on muun muassa tiedotuksen osalta hyvä ymmärtää, että maksullisten lisäpalvelujen liiallinen korostaminen kirjaston toiminnassa ja sen markkinoinnissa syö samalla ideologista pohjaa yleisen kirjaston tärkeimmältä tehtävältä ja suurimmalta vahvuudelta: yleinen kirjasto on kaikille maksuton, kaikkia kansalaisia tasavertaisesti palveleva kulttuuriperinnön säilyttäjä, sivistyksen tuottaja ja tiedon jakaja.

Uudet ja sähköiset palvelut toimivat merkinä siitä, että kirjasto pysyy ajassa mukana ja kehittää omaa toimintaansa. Erilaiset tietoverkko- ja mobiili-

lipalvelut ovat imagonrakennusta ja niiden mainostaminen kohtuudella on toki tärkeää kirjaston julkisen kuvan kehittämiseksi. Erityisesti nuoremmat sukupolvet ovat kiinnostuneita uuden tyyppisistä palveluista. Jos esimerkiksi internetin käyttömahdollisuus saa nuoret käymään kirjastossa, saattavat he samalla löytää tiensä myös perinteisille kirjahyllyillekin entistä helpommin. Onkin huomattu, että uudentyyppiset sähköiset palvelut ovat lisänneet myös paikallisten kokoelmien ja palvelujen kysyntää. Kun käyttäjä voi kotoaan käsin selvittää, mitä kirjastolla on tarjottavana, on kynnys kirjastoon lähtemiseen pienempi. Ei tarvitse lähteä niin sanotusti "summanmutikassa", vaan voi jo etukäteen tutkia, löytyykö sopivaa materiaalia.

On myös huomattava, että verkkopalvelujen kehittäminen ajaa kaikkien kansalaisten aseman yhdenmukaistamista. Kun verkon kautta pystyy hoitamaan kirjastoasioita, eivät välimatkat tai huonokuntoisuus ole niinkään kirjastonkäytön esteinä. Virastojen ja muiden julkisorganisaatioiden materiaalien (kaavakkeiden, ohjeiden yms.) liittäminen kirjaston sivuille tai sen hyllyille on aiheuttanut keskustelua puolesta ja vastaan. Vaikka niiden jakaminen ei kuulukaan varsinaiseen kirjastotyöhön sen perinteisessä merkityksessä, se voidaan sisällyttää kirjaston palveluideaan.

Kirjasto on olemassa paitsi dokumentteja varten, myös asiakkaita varten: varmistaakseen kaikille tasapuolisen pääsyn tietoon. (Aikuis)koulutuksen kanssa kirjasto tekee jo yhteistyötä jakamalla monessa paikassa erilaisia koulutusoppaita ja muuta siihen liittyvää materiaalia, joten hyppy sosiaalista tasa-arvoa hyödyttävien oppaiden jakamiseen ei ole kovin pitkä. Pelkillä sähköisillä lisäpalveluilla ei kuitenkaan pystytä tyydyttämään yhdenkään asiakkaan tarpeita, jos peruspalvelut eivät toimi. Siksi on olennaista markkinoida myös palvelukokonaisuutta: sivistyskirjastoa, tietokirjastoa - yleistä kirjastoa, jossa palvelut nitoutuvat yhteen parhaaksi mahdolliseksi kokonaisuudeksi.

Uudet kirjastojärjestelmät voivat tulevaisuudessa tarjota mahdollisuuden, jossa asiakas voisi itse määrittellä, mitkä palvelut hän tahtoo käyttöönsä ilmaiseksi, ja mistä hän maksaisi. Jos nykyisenkaltainen palvelutuotannon jakaminen perus- ja lisäpalvelui-

hin halutaan säilyttää, käytännössä asiakas saisi valita muutaman nykyisin lisäpalveluksi kutsutun palvelun itselleen ilmaiseksi, mutta maksaisi muista lisäpalveluista. Radikaalimman tulokinnan mukaan jako perus- ja lisäpalveluihin hävitettäisiin kokonaan kirjastoista, ja kaikki palvelut asetettaisiin tasavertaiseen asemaan keskenään. Niiden joukosta jokainen asiakas saisi sitten valita itselleen tärkeimmät ja/tai edullisimmaksi tulevat palvelut maksuttomiksi palveluiksi. Muista hänen tulisi maksaa. Periaatteellisesti kaikkien palvelujen samanarvoisuus voi tuottaa ongelmia esimerkiksi nykyisen kirjastolain kanssa, eikä kuntien asema peruspalveluiden tuottajana tai järjestäjänäkään välttämättä taipuisi tähän. Ongelmana voi olla myös se, että asiakkaalle on taattava joustavuus palveluiden määrittelyssä: hänen on saatava vaihtaa maksuttomat/maksulliset palvelut niin tahtoeensa. Jatkuva omien valintojen muuttaminen ja siten järjestelmän hyväksikäyttäminen pitäisi kuitenkin pystyä estämään.

Palvelujen valinnaisuudesta voisi olla myös suuria hyötyjä. Pienten lasten vanhemmat voisivat esimerkiksi valita ilmaiseksi peruspalvelukseen lastenkirjauutuuksista tiedottamisen. Kun aikaa vapautuu perheeltä työelämää varten, voisi uudeksi peruspalveluksi valita vaikkapa pdf-muotoisten sähköisten artikkelikopioiden toimittamisen kotikoneelle saakka. Tämä kunnioittaisi asiakkaiden yksilöllisyyttä. Tuntuu luonnolliselta olettaa ihmisten maksavan mieluummin omavalmintaisista palveluista kuin niistä, joiden käyttö ja maksullisuus on ulkoapäin määrätty. Näin jokainen voisi luoda itselleen parhaan mahdollisen palvelupaketin muuttuviin elämäntilanteisiin. Tätä voisi kutsua mukautetuksi palvelutuotannoksi.

Ehdottoman tärkeää mukautettua palvelutuotantoa pohdittaessa on palvelujen kentän yhtenäistäminen. Suoritepohjaisesta laskutuksesta tulee päästä laajempiin kuvioihin, joissa palvelut voidaan määrittellä funktionaalisesti ts. toimintansa mukaan. Samaa lopputulokseen tähtäävän palvelun (esim. lainojen uusinta, varausten teko) hinnoittelun tulee olla sama: maksullinen/maksuton. Ei ole tarkoituksenmukaista jättää asiakkaalle vain näennäistä valinnan mahdollisuutta mukautetun palvelun nimekkeellä, jossa valinta jää esimerkiksi tasolle "maksul-

linen puhelinuusinta, maksuton verkkouusinta".

Kun mukautettu palvelu merkitsisi todellisia vailinnanmahdollisuuksia, myös kirjastot pystyisivät arvioimaan palvelupaketteja tämänhetkistä tarkemmin ja kohdentamaan niitä erilaisille asiakasryhmille kuitenkin yksilöt huomioonottaen. Huonojalkaiselle vanhukselle aineiston maksuton kuljetuspalvelu eri kirjastoihin voisi olla parasta palvelua, kun taas toinen samanikäinen kaipaisi enemmän maksutonta kaukolainamahdollisuutta yliopistokirjastoista pystyäkseen suorittamaan opintonsa avoimessa yliopistossa.

Joukkopalvelut - yhteisölliset - yksilölliset palvelut

Tässä lähestymistavassa ratkaisevaa ei ole se, miten yksilölliseltä jokin tietty palvelu asiakkaan näkökulmasta vaikuttaa. Sen sijaan palveluja luokitellaan niiden tuottamisperiaatteen ja organisoinnin kannalta. **Joukkopalvelut** - joita usein nimitetään vanhahtavasti myös "massapalveluiksi" - on tehty palvelemaan nimensä mukaisesti suuria asiakasryhmiä. Melko kertaluonteisellakin palveluun panostamisella voidaan saada aikaiseksi jotain, mistä hyötyy suurehko joukko kansalaisia.

Joukkopalveluissa asiakaskohtainen yksikköhinta palvelulle on yleensä alhainen, mikä on merkittävä asia kirjastolle. Asiakkaalle tärkeää puolestaan on se, että joukkopalveluissa samalla taataan palvelulle kohtuullisen korkea taso ja tasapuolisuus. Kaikki asiakkaat voivat käyttää palveluja yhtäläisesti, ja koska niiden käyttäjäkunta on suuri, myös virheet, toimimattomuus yms. tulevat helposti esiin.

Palvelujen luominen ja niiden aloittaminen on myös suhteellisen kallista suuren kertainvestoinnin vuoksi, joten yleensä joukkopalveluiden suunnittelu ja toteutus tehdään huolella, jotta se alkaisi mahdollisimman nopeasti maksaa itseään takaisin ylläpitokustannusten jäädessä pieniksi. Kirjastojen palveluja on joskus kuvattu iskulauseella "jokaiselle jotakin", mutta jo joukkopalvelujen tulisi taata "jokaiselle tarpeeksi". Esimerkki joukkopalvelusta on maakuntakirjaston verkkoon asettama paikallisaineistokokoelma, joka on ilmaiseksi kaikkien saatavana.

Uutuusilmoitus asiakkaan sähköpostiin taas vaatii panostusta juuri kyseiseen asiakkaaseen, joten sitä voidaan kutsua **yksilölliseksi palveluksi**. Yksilölliset palvelut ovat useimmiten myös edellä kuvattuja lisäpalveluja. Yksilöllisen palvelun synonyymi voisi olla myös kohdennettu palvelu, joka tuo hyvin esiin palveluajatuksen: haluttu palvelu poimitaan erilleen suuresta tarjonnasta ja kohdennetaan juuri sitä haluavalle yksittäiselle asiakkaalle.

Kohdennettu, yksilöllinen palvelu tarjoaa käyttäjälle henkilökohtaista lisäarvoa. Yksilöllinen palvelu voi olla peruspalveluun nähden esimerkiksi nopeampi, tehokkaampi, vaivattomampi tai joustavampi tapa hoitaa jokin asia. Näin ollen yksilöllinen lisäpalvelu helpottaa asiakkaan elämää ylittäen keskimääräisen palvelutason, jolloin myös palvelusta perittävät maksut ovat perusteltuja. Asiakkaalle kohdennetun palvelun laadun takaa sen maksullisuus ja vapaaehtoisuus. Jos palvelu ei toimi asiakkaan toivomalla tavalla, hän voi muokata omia toiveitaan, ottaa yhteyttä palveluntuottajaan tai jopa luopua palvelusta, jos ei koe sen vastaavan tarpeitaan. Palveluntarjoajan intressinä on luonnollisesti tuottaa asiakkaalle niin hyvä tuote, että asiakas on valmis siitä jatkossakin maksamaan.

Rajanveto yksilöllisen ja joukkopalvelun välillä voi olla kuitenkin vaikeaa. Yksilölliset palvelutkin useimmiten perustuvat konseptiin, jonka pohjalta on tarkoitettu palvelua suurempaa asiakasjoukkoa. Näin ollen palvelun muotti on suunnattu massoilalle, mutta muotin päälle voidaan tehdä profilointia; otetaan yksittäisen asiakkaan toivomukset ja tarpeet huomioon. Kaikki yksilölliset palvelut eivät ole maksullisia - eivätkä edes lisäpalveluita. Kirjaston tärkeimpiin peruspalveluihin kuuluva tietopalvelu on usein yksilöllistä ja kohdennettua palvelua, jossa asiakas ja kirjastoammattilainen viestivät keskenään joko kasvokkain tai jonkin median välityksellä pyrkien vastaamaan juuri kyseisen asiakkaan tiedontarpeeseen.

Joukkopalvelujen ja yksilöllisten palvelujen välimaastosta voidaan nostaa esiin yhteisölliset palvelut. Ne olisi suunnattu asiakasryhmille, joilla on yhteisiä tarpeita ja kiinnostuksen kohteita. Jotkut asiakkaat voisivat olla myös ryhmänä valmiita maksamaan heille erityisesti kohdennetusta palvelusta.

Yhteisöllisten palvelujen määrittelyssä on syytä jakaa ne jo lähtökohtaisesti kahteen erilaiseen ryhmään: maksullisiin ja maksuttomiin yhteisöllisiin palveluihin. Maksuttomia yhteisöllisiä palveluja tuottavat kirjastot jo nyt sosiaalisin (ja eettisin) perustein. Niitä ovat mm. kotipalvelu, joka mahdollistaa kirjastonkäytön myös vanhuksille ja liikuntarajoitteisille, jotka eivät itse henkilökohtaisesti pääse fyysiseen kirjastorakennukseen. Kotipalvelu on järjestetty eri kunnissa eri tavoin, mutta periaatteessa asiakas valitsee haluamansa teokset/dokumentit, viestii ne kirjastoon (sähköpostitse, puhelimella, avustajan kautta), jossa teokset paikannetaan, kerätään yhteen ja lähetetään asiakkaalle. Toinen maksuton yhteisöllinen palvelu voisi olla vaikkapa yhteistyö neuvolan kanssa, jolloin kirjastoammattilainen kävisi jo perhevalmennuksessa kertomassa tuleville vanhemmille lapselle lukemisen tärkeydestä ja esittelemässä laadukkaita lastenkirjoja, kasvatusoppaita, verkkosivuja vauvaperheille jne.

Maksullisia yhteisöllisiä palveluja tulisi kehittää. Esimerkkejä niistä voisivat olla tiedonhaun jatkokurssit, joissa keskityttäisiin haluttuun tai asiakasryhmän tilaamaan aihealueeseen (tiedonhaun-, hankinnan ja -hallinnan kurssit koululaisille ja opiskelijoille, eri aineiden opettajille, kuntien EU-vastaville, alueella alkavan tärkeän projektin vastuuhenkilöille, harrastuspiiriläisille tms.) ja vaikkapa kirjaston fyysisten tilojen tai verkkotilan vuokraaminen yhdistysten käyttöön. Yhteisöllisyys tietoverkoissa muodostuu virtuaalisen kommunikaation kautta, ja yhteisölliset palvelut tarkoittavatkin Internetin maailmassa erilaisia keskustelualueita ja ilmoitustauluja. Koska kirjastojen fyysiset ilmoitustaulut pursuavat jo nykyisellään erilaisia viestejä, niiden siirtäminen myös virtuaaliseen kirjastotilaan voisi hyödyttää asiakkaita.

Kunnat ovat pyrkineet jo vuosia laajentamaan kansalaisten osallistumismahdollisuuksia demokraattiseen päätöksentekoon. Pyrkimys on synnyttänyt erilaisia palautekaavakkeita kunnaisille, kysymys-vastaus -muotoisia verkkosivuja (kansalaiset kysyvät, asiantuntijat vastaavat) sekä eri kaupunkien tai kaupunginosien omia www-sivustoja, joissa kansalaisilla on mahdollisuus keskustella keskenään vapaasti alueensa ongelmista ja kehittämissuunnitel-

mista. Suomalaiset poikkeavatkin muusta Euroopasta Internetin käyttötarkoitusten suhteen: meillä yli 70 prosenttia Internetin käyttäjistä on asioinut julkishallinnon kotisivuilla EU-maiden keskiarvon ollessa 48 prosenttia.

Radikaaleimmat tutkijat ovat povanneet virtuaalisen e-demokratian jopa syrjäyttävän suosiotaan menettävän puoluedemokratian tulevaisuudessa. Kuitenkin käytännön kokemukset ovat osoittaneet usein melko latteiksi, ja usea kunnianhimonkin hanke on kaatunut kävijöiden puutteeseen ja kansalaisten ajan tai tiedon vähyyteen. Aikaa kirjastokaan ei pysty taikomaan, mutta sillä on tarjottavanaan kunnille vakiintunut kotisivu sekä ahkera ja valistunut käyttäjäkunta, joka lisääntyy koko ajan. Kuntien kannattaisi vakavasti harkita e-demokratia-projektiansa siirtämistä kirjaston sivujen yhteyteen, josta ne löytyisivät helposti ja olisivat tyrkyllä pistäytymistä varten kaikille verkkokirjaston käyttäjille.

Kirjastojen hyvä maine kuntien palveluntarjoajina ja tasa-arvon kannattajina hyödyttäisi myös kunnan eri organisaatioita. Kunnat voisivat korvata kirjastoille niiden verkkotilan käyttöön ja sivujen seuraamiseen liittyviä kustannuksia, ja kirjasto voisi tuottaa palveluun lisäarvoa linkittämällä omaa materiaaliaan taustatiedoksi erilaisiin monimutkaisiin käsiteltäviin asioihin. Tarjolla voisi olla myös asiakirjamalleja, oppaita, paikkakunnan karttoja kaavoituskysymyksissä, lakipykälä ja niiden selityksiä jne.

Kirjasto on osa kuntaa, mutta tämänkaltaisessa yhteisöllisessä palvelutuotannossa sille jäisi tilaa myös nostaa esille epäkohtia ja suhtautua kriittisesti päätöksentekoon tai toimia halutessaan välittäjänä kansalaisten ja kunnan virkamiesten sekä päättäjien välillä. Samalla se pystyisi toimimaan omimassassa roolissaan dokumenttien hankkijana, paikallistajana ja välittäjänä kansalaisille.

Yhteisöllistä palvelutuotantoa voisivat olla myös ostopalveluina tarjottavat laitoskirjastopalvelut sairaaloille ja vanhainkodeille (myös yksityisille) ja sponsoriyritysten kanssa yhteistyössä tehtävät kampanjat, joilla tavoitellaan tietyn kohderyhmän huomiota - erityisesti viime vuosina ilmaiseksi tehdyt koulutukset matkapuhelinten ja verkkopankkien käytöstä. Yhteistyötä voitaisiin tehdä myös kirja-

kauppojen ja muiden yksityisten kulttuuriorganisaatioiden kanssa. Sponsoritoiminnassa on tärkeää noudattaa siitä säädettyjä lakeja ja sopimuksia. Siksi onkin olemassa erityisesti kirjastoille suunnattua muistio sponsorointia koskien⁴. Lisäksi tulee muistaa kirjaston asema julkisena peruspalveluna, joka ei voi eikä tahdo mainostaa mitään yksityistä kaupallista yritystä.

Maksuttomat - omakustannus - maksulliset palvelut

Suomessa yleisten kirjastojen pääperiaatteena on pidetty sitä, että kaikille kansalaisille taataan maksuton pääsy tiedon ja kulttuurin lähteille asuinpaikasta ja varallisuudesta riippumatta. Kirjastolain mukaan "Kirjaston omien kokoelmien käyttö kirjastossa ja niiden lainaus on maksutonta. Yleisten kirjastojen keskuskirjaston ja maakuntakirjastojen yleisille kirjastoille antamat kaukolainat ovat maksuttomia. Muista kirjaston suoritteista kunta voi periä enintään suoritteen omakustannusarvoa vastaavan maksun. Erityisestä syystä maksu, joka muuten määrättäisiin suoritteen omakustannusarvoa vastaavaksi, saadaan määrätä tätä korkeammaksi."

Maksuttomista peruspalveluista huolimatta on hyvä muistaa, että tieto ei ole koskaan ilmaista. Joku tuottaa sen, muokkaa kommunikotavaan muotoon, asettaa esille; joku etsii sen, auttaa asiakasta löytämään tarvittavaa tietoa. Tietoa päivitetään, järjestetään, linkitetään, muokataan ja käytetään ammattitaidolla. Kaikki tämä maksaa tavalla tai toisella: puhtaana rahana, henkilötyövuosina tai vähintään vaivana. Maksuton palvelu ei suinkaan ole arvoton palvelu; tätä voi tuskin liikaa korostaa. Tosiasia saattaa olla, että joihinkin kirjastopalveluihin liitetyt maksut saavat asiakkaat myös arvostamaan palveluja enemmän, kuin jos ne olisivat täysin ilmaisia.

Laki siis määrää osan palveluista ilmaisiksi. Muuten kirjastot (kunnat) saavat itse päättää palveluista perimänsä maksut. Näin ollen heti, kun mennään

perus- ja lisäpalvelujen rajamaastoon, muuttuu maksullisuuskäytäntö hyvin kirjavaksi. Esimerkiksi kaukolainat ja varaukset voivat olla jossain asiakkaalle täysin ilmaisia, joissain kirjastoissa omakustannehintaista ja joskus kirjasto ottaa näistä vähän voittoaakin. Myös lain määramästä ilmaisesta kaukolainauksesta maakuntakirjastoista ja Helsingin kaupunginkirjastosta on eri tulkintoja. Jossain koetaan, että näiden lainojen kuuluu olla asiakkaalle täysin ilmaisia; jotkut kirjastot veloittavat asiakkaalta postimaksun, joka aiheutuu lainan takaisin lähettämisestä. Kirjavissa maksukäytännöissä on kuitenkin nähtävissä positiivisena suuntauksena se, että kirjastojen muodostamien kimppejen kesken on pyritty yhtenäistämään maksukäytäntöjä. Tämä olisi muutenkin suotavaa saman seutukunnan kirjastoille, jotta eri kuntien välillä liikkuvat asiakkaat eivät joutuisi kohtaamaan kovin monenlaisia maksukäytäntöjä. Hyöty liian monenlaisista pikkumaksuista on kyseenalaista, sillä ne vievät suhteessa paljon henkilökunnan työaikaa ja aiheuttavat muitakin kustannuksia.

Myös palvelun käyttöön saattamistapa saattaa vaikuttaa maksullisuuteen. Esimerkiksi varauksen teko voi olla erihintainen riippuen siitä, haluaako asiakas ilmoituksen sähköpostilla, tavallisella postilla, puhelinoittona tai tekstiviestinä. Kovin hyvänä kehityksenä ei voi pitää sitä, jos tekniikan mahdollistamat uudet ilmoituskeinot ovat kirjastolle vanhoja halvempia, mutta tätä hinnanalennusta ei siirretä asiakkaalle asti. Uudet tavat (sähköposti, tekstiviesti) saattavat olla asiakkaalle jopa kalliimpia. Tällainen kermankuorinta-hinnoittelu ei ole oikea tapa saada kirjastolle tuloja, kun kyseessä omakustannushintaiseksi suositeltu palvelu.

Eräs periaate- ja strategiatason ratkaisu on tarkastella kirjaston tuottamia palveluja laajalla tasolla, ja pohtia, mikä on kirjaston perimmäinen tehtävä palveluntarjoajana. Karkeasti jaoteltuna palvelut, niiden tuottaminen ja kustantaminen jakautuvat kahteen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä ovat palvelut, joissa pyritään tuottamaan tyypillisille kirjastonkäyttäjille mahdollisimman hyvin toimivia

⁴ <http://www.minedu.fi/opm/kulttuuri/kirjastot/linjauksia/sponsorointi.doc>

palveluja mahdollisimman tehokkaasti. Kustannus-
tehokkuus, hinta-laatu -suhde ja tulosjohtaminen
ovat tämäntyyppisten palvelujen iskusanoja.

Toisaalta taas kirjastot tuottavat palveluja, jotka
eivät ole missään mielessä taloudellista tai "tuotta-
vaa" toimintaa - kalliita erikoistoimenpiteitä, joita
vain harvat käyttävät. Tällaisia palveluja ovat esimer-
kiksi kirjastorakennuksen muuttaminen sellaiseksi,
että myös vanhukset ja liikuntavammaiset pystyvät
käyttämään sitä tai kielivähemmistölle hankittu ma-
teriaali. Kirjastojen tulisi löytää tasapaino edellä
mainittujen palvelujen kesken: pystyä tuottamaan
kirjasto, joka sekä käyttää budjettivaroja palvellak-
seen suurinta osaa perinteisistä asiakkaista, että pal-
velee erityisryhmiä hinnasta riippumatta.

Kirjastolaki ja -asetus antavat kirjastoille mahdol-
lisuuden harjoittaa myös taloudellisesti tuottavaa
toimintaa, mutta käytännössä sen organisoiminen
olisi vaikeaa. Kirjastot saavat pääsääntöisesti pitää
nykyiset asiakkailta perityt maksut, koska niillä lä-
hinnä vain katetaan vastaavat kulut. Kuitenkin sel-
keästi voittoon tähtäävän palvelutuotannon kohdalla
tilanne olisi todennäköisesti erilainen: kunnat hal-
lunnevat tällaisista tuloista ison osan itselleen. Kir-
jastot tekisivät tässä tilanteessa lisätöitä ja ylimääräi-
siä resursseja vaativaa yritystoimintaa saamatta itsel-
leen juurikaan palkkiota. Useimmilla kirjastoilla ei
lisäksi olisi edes resursseja uudenlaisten, voittoa ta-
voittelevien palvelujen kehittämiseen ja ylläpitämi-
seen. Tällaiseen toimintaan on mahdotonta irrottaa
voimavaroja, jos jo pelkästään peruspalvelujen tyy-
dyttävä toteuttaminen tuottaa ongelmia.

Resurssien niukkuudesta johtuen syntyneiden
kaupalliseksi soveltuvien tuotekonseptien määräkin
on toistaiseksi melko vähäinen. Kirjastoilla olisi kui-
tenkin käyttöä lisätuloille rahoituksen edelleenkin
laahatessa menneiden aikojen tasolla. Ratkaisuna
saattaisi olla kirjastojen ulkopuolella toimiva organi-
saatio, joka vastaisi kaupallisesta toiminnasta. Ideoi-
ta voitaisiin alkaa tuotteistamaan; yhtiön turvin sii-
hen olisi pääomaa ja myös mahdollisuus ja tarkoi-
tuskin tehdä voittoa.

Kirjasto-osaamisen ja kirjastossa syntyneiden ide-
oiden kaupalliseksi tuotteistamiseksi on tehty suun-
nitelmia, joista kerromme tarkemmin seuraavassa
luvussa. Idean mahdollisesti toteutuessa täytyy pitää

mielessä ennen kaikkea se, että kaupallista tuotteis-
tamista ei tehdä tavalla, josta ilmaiset peruspalvelut
kärsisivät ja digitaalinen kuilu levenisi.

Jos palveluja aletaan kehittää ja muuttaa maksul-
liseen suuntaan, on pidettävä huoli siitä, että jalos-
tusarvo on tarpeeksi korkea. Jalostusarvolla käsite-
tään se tuotto, joka syntyy jalostettaessa idea val-
miiksi tuotteistetuksi toiminnaksi tai palveluksi.
Tämänkaltaista tuottoa ovat esim. tekijänoikeuskor-
vaukset ja myyntivoitto. Kun toimitaan kaupallisten
raamien sisällä, olennaista on asiakkaan ts. ostajan
saama lisäarvo tuotteesta. Lisäarvo voi olla vaikkapa
oppiminen, palvelun nopeus entiseen verrattuna,
henkilökohtainen palvelu yms. Kaupallinen palve-
lutuotanto ei toimi eikä kehity, elleivät molemmat
arvot ole tarpeeksi suuria taatakseen tuottajan ja ku-
luttajan tyytyväisyyden.

Kirjastojen kehittämille palvelumuodoille olisi
ehkä hyvä saada joissain tilanteissa patentinomaista
suoja. Kirjaston on nykyisellään voittoa tuottamat-
tomana organisaationa kuitenkin melko hyödytön-
tä lähteä hankkimaan kehittämilleen tuotteille tai
palveluille patenteja. Patentin hankkiminen ja yllä-
pitäminen maksavat, jolloin sitä ei ole järkevää to-
teuttaa, jos ei ole tarkoitus myös tehdä voittoa. Pa-
tentin saaminen edellyttää, että keksintö on uusi ja
teollisesti käyttökelpoinen.

Jos tuotekonsepti pohjautuu pitkälti tietokone-
ohjelmaan, niin kuin kirjastojen kehittämässä tuot-
teissa usein varmasti olisi, ei patenttia myöskään
ehkä myönnettäisi. Perusperiaate on, että jos tuote
on pelkästään tietokoneohjelma, patenttia ei myön-
netä. Tietokoneohjelmat ovat vain tekijänoikeuslain-
säädännön alaisia. Kuitenkin Yhdysvalloissa tietoko-
neohjelmiin saa patentin melko helposti. Jopa 20
vuoden patentti tietotekniseen keksintöön on kui-
tenkin liian pitkä aika, kun ottaa huomioon tieto-
teknisten tuotteiden lyhyen elinkaaren.

Tilanne onkin havaittu melko kiusalliseksi, koska
patentin omistajalla on ikään kuin laillinen mono-
poli tuotteen koko realistiseksi elinajaksi. Tässä ti-
lanteessa patentit voidaan nähdä kehityksen jarruna,
kun patenttien tarkoituksena on alun perin ollut
teknisen kehityksen edistäminen. Patenttien avulla
keksijät ovat uskaltaneet tuoda oman teknisen tie-
don ja osaamisensa yhteiskunnan hyödynnettäväksi.

Jos Yhdysvaltojen patenttikäytäntö leviää Eurooppaan, se mahdollistaisi kirjastojenkin patenttien hakemisen. Kirjastot voisivat alkaa patentoida tuotteitaan "omantuntonsa mukaan". Tuotteet eivät saisi joutua muiden yritysten käsiin, mutta patentti suojaisi tuotetta myös siltä, ettei joku kirjasto päättäisi tarjota "kirjastoyhtiön" eli kirjaston ulkopuolella toimivan kaupallisen organisaation kehittämää tuotetta ilmaiseksi asiakkailleen.

Tämänkin suhteen avuksi voisi tulla kirjastojen yhteydessä toimiva, mutta liiketaloudellisesti itsenäinen yksikkö, joka hoitaisi kirjastojen voittoa tavoittelevaa oheistoimintaa ja huolehtisi tarvittaessa myös patenteista. Tällaisen itsenäisen yksikön perustaminen olisi järkevää siinäkin mielessä, että verovaroin tehtävä kaupallinen toiminta ja patenttien hakeminen on aihe, joka törmää helposti vastarintaan eikä saa yleistä hyväksyntää. Kaupallisuudesta huolehtivan yksikön olisi siis tarkoitus pärjätä "omiltaan", mutta organisaation perustamiseen tarvittaisiin varmastikin valtion tukea.

Kirjasto-osaamisen kaupallistaminen

Selvityksessään kirjastoalan osaamisen ja resurssien kaupallisista hyödyntämismahdollisuuksista Tuula Haavisto, Tuomo Suomalainen ja Juha Vuori-Karvia ovat esitelleet ideoitaan ja mahdollisia lähestymistapoja kirjasto-osaamisen ja resurssien kaupalliseksi hyödyntämiseksi. Tekijöiden puheenvuoro on julkaistu opetusministeriön sisältötuotantotyöryhmän väliraportissa lokakuussa 2002. Tuula Haavisto on kirjoittanut aiheesta artikkelin myös "Digimaan karttaan", digitaalisen tietohuollon työryhmän julkaisuun. Luomme tässä katsauksen niihin ajatuksiin, joita aiheeseen liittyen on esitelty ja luvun lopussa hieman omia näkemyksiämme.

Yleiset kirjastot ovat pyrkineet suorittamaan yhteiskunnallista tehtäväänsä tasa-arvoa tiukasti kunnioittaen. Kaupallisuudesta on näin ollen pysytty kaukana. Muilla julkisen hallinnon toimialoilla on kuitenkin kaupallista toimintaa. Kirjastojenkin kannattaisi ainakin harkita taloudellisesti tuottavien palvelujen lanseeraamista. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole ilmaisen peruspalvelutoiminnan heikentä-

minen. Päinvastoin, maksullisilla palveluilla voitaisiin täydentää kirjastojen palveluvalikoimaa.

Maksulliset lisäpalvelut jatkaisivat siitä, mihin ilmaiset peruspalvelut jäivät resurssien loppuessa. Nämä palvelutyypit eläisivät eräänlaisessa symbioosissa keskenään. Maksullisia lisäpalveluita ei voi syntyä ilman peruspalvelujen luomaa "kasvualustaa". Lisäpalvelut taas tuovat uudenlaista kokemusta ja uusia perspektiivejä, joista peruspalvelutkin hyötyvät. Lisäpalveluiden kautta kirjastoissa kehitetyt innovaatiot voidaan ottaa käyttöön varhaisemmassa vaiheessa.

Maksullisia palveluja voitaisiin saada aikaan kehittämällä ja profiloimalla jo olemassa olevia palveluja. Voitaisiin esimerkiksi tuotteistaa erilaisia nykyistä monipuolisempia hakupalvelupaketteja, sisältöjen toimituspalveluja (virtuaalisesti ja fyysisesti), uutusseurantapalveluja jne. Myös esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjaston kehittämä Tietohuoltoasema (IGS) olisi potentiaalinen tuote markkinoitavaksi. Tuula Haavisto on esitellyt myös ideoimaansa "Tietoa kirjastotakuulla" -tuotekonseptia. Tämä tarkoittaisi käytännössä cd-romeina ja verkkoversioina tuotettavia teemakohtaisia valikoimaluetteloita; verkkoversioita voitaisiin päivittääkin.

Muita kirjastojen yhteyteen sopivia tuoteideoita voisivat olla kioskimyynti (esim. pökkareita), sponsoripalvelut, tilojen vuokraaminen ja vaikkapa ilmoitustilan myynti Internetissä. Kirjastojen aineistotietokannat voitaisiin linkittää kirjakauppojen ja muidenkin yritysten myyntijärjestelmiin ns. ostopainikkeen avulla. Asiakkaat voisivat tämän järjestelyn avulla helposti tilata ja ostaa itselleen aineistoa, jos kirjastoaineiston jonottaminen ei tunnu aina mielekkäältä.

Haaviston, Suomalaisen ja Vuori-Karvian näkemysten mukaan selkeintä olisi perustaa kaupalliselle toiminnalle oma liiketaloudellinen yksikkö. Yhtiön omistajina olisivat valtio ja kunnat tai heidän omistamansa yhteisöt. Yksikön tehtävänä olisi huolehtia niin markkinoinnista, myynnistä kuin patentoinnistakin, jos jossain kirjastossa kehitetty tuote sellaista tarvitsisi. Kustannukset katettaisiin vuosimaksuilla, palveluveloituksilla sekä välitettävien ja tuotettavien palvelujen myyntikatteella. Tämä maksullisten palvelujen organisaatio ostaisi lisäpalvelui-

hin tarvittavat tuotantopanokset toimintaan osallistuvilta kirjastoilta. Kirjastot myös toimisivat jakelukanavana, jolloin ne saavat itselleen myyntirojaltit. Kirjastot hyötyisivät myös saamalla vapaan käyttöi-keuden syntyvään verkkotietokantaan.

Erillisen yksikön vaihtoehtona on tietenkin mahdollista organisoida maksulliset palvelut olemassa olevan kirjastoverkon yhteyteen. Tällöin rajanveto maksullisten palvelujen ja peruspalvelujen välille voi olla vaikeampaa. Voittoa tuottavien palvelujen kehittäminen ja kustantaminen verovaroin ei ole mahdollista ainakaan pidemmän päälle.

On vaikea ennustaa näiden ehdotettujen kaupallistamismallien toimivuutta ja realistisuutta. Ideoiden toteutuminen ja onnistuminen ovat varmasti pitkälti kiinni kirjastokentän yleisestä hyväksynnästä. Jos kaupallistaminen ja tuotteistaminen nähdään uhkana eikä mahdollisuutena julkisin verovaroin rakennetulle kirjastojärjestelmälle, on "business-ajatus" toteuttaminen varsin vaikeaa. Ilman joukuetyöskentelyä ja yhteen hiileen puhaltamista tuskin voidaan onnistua.

Maakuntakirjastoille tekemästämme kyselystä ilmeni, että suhtautuminen voittoa tuottaviin palveluihin, ainakin kirjastojen itse organisoimana, suhtauduttiin melko varauksellisesti. Synä nähtiin resurssien puute kuten myös se, että kunnan tai kirjaston tehtävänä ei ole voiton tavoittelu. Tämä tarjoaa lisää perustelua sille, että kirjastoista erillinen organisaatio on aika välttämätön, jos voittoa tuottavia palveluja lähdetään laajemmassa mittakaavassa suunnittelemaan ja toteuttamaan.

Ehdotuksen mukaan yhtiön omistajina toimisivat valtio ja kunnat. Olisiko kuitenkin mahdollista saada vietyä yhtiö lähemmäksi "ruohonjuuritasoa", jotta yksittäisten kirjastojen työntekijät saadaan motivoitua toiminnan kehittämiseen. Yhtiö ei voi toimia yksin; ilman yhteistyötä kirjastojen kanssa ei voida tehdä mitään. Paras motivaattori yksittäisen työntekijän tasolla lienee se, että onnistunut ja tuottava työ näkyisi myös suoraan työntekijän palkkapussissa. Tällainen alhaalta ylöspäin kasvava yhteistyö omaa niitä piirteitä, joita kuvailemme yhdessä vaihtoehdossa, "toimintahajautetussa mallissa", palvelujen organisoimiseen ja rahoittamiseen (ks. s. 52).

Palvelujen arviointi

Sisäinen arviointi

Kirjastopalvelujen kehittämisen tueksi jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä on kehitetty eri tahojen suorittamia arviointimenetelmiä. Kirjastojen arvioidessa omaa toimintaansa on kyse paikallisesta, sisäisestä arvioinnista. Paikallinen kirjastolaitoksen arviointi on osa kunnallista laadunhallintajärjestelmää; kunnalla on myös lain määräämä velvoite arvioida järjestämiään peruspalveluita ja tulosten tulee olla julkisia. Peruspalveluilla tarkoitetaan palveluita, jotka koskettavat suurta joukkoa ihmisiä ja vaikuttavat heidän jokapäiväiseen elämään. Peruspalvelujen puuttuminen aiheuttaisi suuria ongelmia. Peruspalveluiksi lasketaan näin olleen esimerkiksi opetustoimi, sosiaali- ja terveystoimi, poliisitoimi ja tässä yhteydessä kiinnostuksen kohteena oleva kirjastotoimi.

Kun korvamerkitty valtionosuus poistui ja siten valtion keskitetty ohjausjärjestelmä heikentyi, lisääntyi paikallisen päätösvallan ja muutosherkkyiden merkitys. Voidaan helposti ajatella, että ennen valtion normiohjauksella aikaan saatu kirjastopalvelujen laatu turvataan nyt arvioinnin keinoin. Arvioinnin tarve ei sinänsä ole kuitenkaan riippuvainen ylemmän tason ohjauksen määrästä.

Oman toiminnan arviointi eli itsearviointi on ollut aina tärkeää, kirjastokentällä arvioinnista on vain tehty entistä systemaattisempaa. Kirjastojen arviointityön avuksi on esimerkiksi Efektia Oy:n laatima Kirjasto- ja tietopalvelutoimintojen arviointiperus-

teet -opas (1998), jonka valmiiksi laadittuja arviointikysymyksiä kirjasto voi käyttää toimintansa arvioimiseen. Kysymykset auttavat kirjastoja löytämään toimintansa parantamisalueet. Kysymykset eivät kuitenkaan suoraan kerro, miten kehitystyö olisi tehtävä, vaan jokaisen kirjaston täytyy itse miettiä omaan tilanteeseensa oikeat ja toimivat kehitystavat.

Arviointiprosessin tarkoitus ei ole vikojen etsiminen sinänsä, vaan aktiivinen pyrkiminen parannuksiin. Arvioinnin käsite on hyvinkin muuttuva, mutta arvioinnin tarkoituksena on lähinnä tuottaa soveltamiskelpoista tietoa päätöksenteon ja kehittämisen tueksi. Arviointiin kuuluu mm. arviointikriteerien valintaa ja asiantilan vertaamista tiettyyn kriteeriin. Arviointia voidaan tehdä niin kansainvälisesti, kansallisesti, alueellisesti, paikallisesti kuin yksilön tasollakin. Jotta arviointi tukisi mahdollisimman hyvin niin kansalaisten kuin päätöksentekijöiden tiedonsaantia, olisi eri tahojen suorittamasta arvioinnista saatava eheä kokonaisuus.

Arviointiprosessi jo itsessään on hyödyllinen, koska se tuo hyvin esiin eri toimintoihin liittyvät osatekijät. Joskus on hyvä pysähtyä tutkimaan, että mikä oikeastaan vaikuttaa mihinkin ja nähdä sitä kautta kirjastotoiminnan kokonaisuus. Vaikka tietenkin olisi toivottavaa, että kirjastojen määrärahat saataisiin paremmalle tasolle, ei äkilliseen rahatilanteen parantumiseen ole kuitenkaan luottamista. Ar-

vioinnissa on siksi tärkeää pyrkiä kiinnittämään huomiota resurssien tehokkaaseen käyttöön; tähän liittyy oleellisesti palvelujen laadun tarkkailu ja tietenkin virheiden vähentäminen. Kirjastoille suunnitellussa arviointioppaassa esitellään kahdeksan arviointialuetta, jotka on jaettu edelleen yksityiskohtaisempiin arviointikohtiin. Arviointialueita ovat johtajuus, strateginen suunnittelu, asiakas- ja markkina-suuntautuneisuus, tiedot ja niiden analysointi, henkilöstön kehittäminen, prosessien hallinta, toiminnan tulokset ja yhteiskunnalliset vaikutukset.

Ulkoisen arviointi

Lääninhallitukset on nykyisin veloitettu arvioimaan alueensa peruspalveluja säädösvalmistelua ja valtakunnallista suunnittelua varten. Ohjaavat ministeriöt määräävät vuosittain arvioitavat kohteet, poikkihallinnolliset kohteet päätetään yhteisesti. Lääninhallitusten tekemää mm. kirjastopalveluja koskevaa arviointia voidaan kutsua alueelliseksi, ulkoiseksi arvioinniksi; se tukee myös kuntia niiden omassa arviointi- ja kehitystyössä.

Ulkoisen arvioinnin hyödyntämisen edellytyksenä voidaan kuitenkin nähdä riittävä itsearvioinnin kyky. Kirjastoasioista vastaavat sivistystoimentarkastajat näkevät peruspalvelujen arvioinnin tärkeäksi ja haastavaksi uudeksi tehtäväksi; tämä kävi ilmi heille tekemässämme kyselyssä. Peruspalveluiden arvioinnin nähtiin tukevan jo aiemmin tehtyä työtä, mutta tekevän siitä näkyvämpää ja avoimempaa. Kunkin lääninhallituksen arvioinnin tuloksista julkaistaan vuosittain kokoomaraportti. Näistä taas opetusministeriö tekee kansallisen tason yhteenvedon liittyen yleisiin kirjastoihin.

Lääninhallitusten peruspalvelujen arviointiraporteissa 2002 nousee kirjastojen osalta esiin hyvin samanlaisia johtopäätöksiä kaikissa lääneissä. Arvioinnin tavoitteena oli kartoittaa kirjastopalvelujen tarjontaa ja tarvetta läänikohtaisesti sekä arvioida palveluverkon riittävyttä. Kansalaisten todetaan olevan eriarvoisessa asemassa kirjasto- ja tietopalvelujen saatavuuden suhteen erikokoisissa kunnissa. Saatavuudella tarkoitetaan sitä, että kirjaston palvelut ovat kaikille käyttäjille helposti saatavilla ja

että ne ovat sellaisessa muodossa, että palvelun käyttäjä kykenee niitä ongelmitta käyttämään. Toisaalta kirjastoautotoiminnan katsotaan oleellisesti tasaottavan alueellista eriarvoisuutta. Kuntien yhteistyö kirjastoautopalvelujen turvaamiseksi on toistaiseksi ollut vähäistä. Yhteistyön kehittäminen olisi kuitenkin elintärkeää kattavan kirjastoautotoiminnan säilyttämiseksi.

Lisäksi todetaan, että valtion tuki kirjastojen perustamishankkeissa ja kirjastoautojen hankinnoissa on välttämätöntä. Digitaalisten palveluiden on huomattu lisäävän paikallistenkin palveluiden käyttöä, mutta missään nimessä ne eivät korvaa kiinteitä palvelupaikkoja.

Kirjastojen palvelutyypit ja niiden tuottajat

Suomen yleiset kirjastot tarjoavat suhteellisen homogeenisia palvelutyyppejä kansalaistensa käyttöön. Eroja kirjastojen välille syntyy vasta siinä, kuinka palvelutyypit on tuotettu yksittäisiksi palveluiksi, välineiksi, tilanteiksi ja toiminnoiksi. Tällöin kirjastoverkko hajoaa itsenäisiksi ja keskenään valitettavan eriarvoisiksi yksiköiksi. Samoin niitä käyttävät kansalaiset joutuvat keskenään eriarvoiseen asemaan sekä palvelujen saatavuuden että niiden maksullisuuden suhteen.

Seuraavassa esitellään kirjastojen tuottamia palveluja kirjastoverkon eri tasoilla. Yleiset kirjastot toimivat lähes kaikkien kirjastojen tuottamien palvelujen edustajina. Maakuntakirjastoista ja Yleisten kirjastojen keskuskirjastosta mainitaan vain ne palvelut ja toimintamallit, joiden osalta ne poikkeavat olennaisesti yleisistä kirjastoista muuten kuin vain palvelujen volyymin suhteen. Kansalliskirjaston osalta kerromme nykyisistä ja suunnitelluista keskitetyistä palvelumalleista, jotka koskevat yleisiä kirjastojakin.

Paikallinen taso - Yleiset kirjastot

Palveluja tuotetaan kirjastoverkon kaikilla tasoilla sekä vertikaalisesti (paikallinen, alueellinen ja kansallinen taso) että horisontaalisesti (koko maan laa-

juisesti, jokaisessa kirjastossa). Yleisten kirjastojen toimipisteet, joita on Suomessa lähemmäs 1 000, kantavat näkyvimmän vastuun kansalaisten henkilökohtaisten tiedontarpeiden tyydyttämisestä. Ne elävät kirjastoverkon ja asiakkaan rajapinnalla, molempien vaatimusten ja mahdollisuuksien keskellä. Kirjastopoliittisessa ohjelmassa yleiset kirjastot kuvataan kansallisen tietohuollon kivijalaksi ja tietopalvelukeskuksiksi. Niiden tarkoituksena on palvella maksuttomilla peruspalveluilla lähiyhteisönsä tarpeita. Yleiset kirjastot tuottavat maksuttomia palveluja erittäin suurelle joukolle kansalaisille. Noin 80 prosenttia suomalaisista käyttää kirjastoa.

Lainaaminen ja aineiston käyttö kirjastossa

Kirjastopalvelujen päätuote on epäilemättä aineiston lainaaminen. Esimerkiksi Helsingin kaupunginkirjastossa lainaaminen ja siihen liittyvät toiminnot aiheuttivat 68 prosenttia kirjaston kaikista kustannuksista vuonna 1999. Lainaminen, kuten myös kokoelmien käyttö kirjastossa, on ilmaista. Alun perin kirjastot ovat olleetkin käsikirjastoja, joista ei ole saanut viedä pois materiaalia. Nykyisin käsikirjasto ja lukusalit ovat erityinen palvelumuoto. Käsikirjas-

tokokoelmaa ja etenkin lehtiä on muutettu jo osittain sähköiseen muotoon. Elektronisiin lehtiin siirtyminen on luonut taloudelliset mahdollisuudet hankkia laajempi kokoelma ulkomaisia lehtiä.

Kirjastot ovat perinteisesti tarjonneet asiakkailleen myös välineitä erilaisten aineistojen käyttöön. On mikrofilminlukulaitteita, kasettinauhureita, cd-soittimia ja videoiden katselumahdollisuus. Kun tietokoneet ja tietoverkot alkoivat yleistyä viime vuosikymmenellä, kirjastot joutuivat ottamaan kantaa niiden käyttöön. Vähitellen neuvottelemalla on syntynyt yhteinen politiikka siitä, että tietokoneiden ja Internetin käyttö kirjastoissa on asiakkaille maksutonta. Samalla syntyi edelleen kuumana käyvä keskustelu siitä, millaista toimintaa veromarkoilla tulisi kustantaa.

Eri kirjastoilla on erilaisia käytännön sääntöjä, mutta pääasiallisesti asiakkaat saavat käyttää tietokoneita todella vapaasti. Intimiteettisuoja toimii hyvin kirjastojen tietokoneilla, joissa asiakkaat käyvät esimerkiksi hoitamassa pankkiasioitaan, asioimassa viranomaisten kanssa verkkopalveluja käyttäen ja hakemassa tietoa monenlaisista asioista. Toisaalta apua on saatavilla helposti niille, joille verkkomaailma ei ole vielä niin tuttu.

Kun kotitalouksien Internet-yhteyksien määrä on kasvanut, kirjaston Internet-yhteyksien lisäarvo on siirtynyt erikoisaineistoon. Kirjaston koneiden kautta pääsee käsiksi aineistoon, joka on kotikäyttäjiltä suljettu tai käyttäminen kotoa käsin on mahdollista vain maksullisesti.

Lieveilmiönä jotkut kirjastot valittavat nuorison pitävän tilojaan pelisaleina tai jopa pornoelokuvateattereina. Tietoyhteiskuntakehitys vaatii kuitenkin tasa-arvon edistämiseksi ilmaisen verkkopalvelujen ja -tiedon takaamisen kaikille kansalaisille. Kirjastojen valitseminen toimintaa tukeväksi organisaatioksi tuntuu edelleenkin luontevalta ja kirjastojen toimintapolitiikkaan sopivalta ratkaisulta.

Tilojen käyttö

Kirjastoaineiston ja aineiston käyttöön tarkoitettujen välineiden lisäksi kirjasto tarjoaa asiakkailleen luonnollisesti myös asianmukaiset tilat. Kirjaston

tiloissa voi esimerkiksi selailta aineistoa, lukea ja opiskella rauhallisissa lukusaleissa tai vaikkapa tavalta ystäviään oleskelutiloissa.

Kirjastojen erityistilat, kuten auditoriot, luentosalit, leikkihuoneet ja mikroluokat, ovat vuokratyössä maksullisia. Usein niillä on vielä kaksi eri hintaa: koulutukseen, kunnan sisäiseen toimintaan tai yleishyödylliseen käyttöön tiloja saa halvemmalla, kun taas puhtaasti kaupalliseen toimintaan tai muuten yksityiskäyttöön vuokrattaessa niistä joutuu maksamaan enemmän.

Kirjastoilla on runsaasti myös virtuaalisia tiloja verkossa. Verkkokirjastolla ei tietenkään voida korvata fyysisessä tilassa olevia kirjastoja, mutta kirjastojen palveluja löytyy myös virtuaalisesta tilasta soveltuvin osin. Verkkokirjastoon on pyritty saamaan nimenomaan sellaisia palveluja, jotka saavat lisäarvoa paikka- ja aikariippumattomuudesta.

Käytännöllisesti katsottuna kaikilla suomalaisilla kirjastoilla on verkkosivut, joilla yleensä on mahdollisuus päästä selaamaan kirjaston aineistoluetteloa, "virtuaalisia hyllyjä", ja saada esimerkiksi tietoa siitä, onko asiakkaan haluama teos lähikirjastossa, onko se paikalla ja koska sen on tarkoitus palautua. Useimpien kirjastojen sivuilla on mahdollisuus myös sähköiseen asiointiin; asiakas tunnistautuu sähköisesti ja pääsee tarkistamaan omia lainojaan, uusimaan niitä ja tekemään varauksia kirjaston materiaaliin.

Vaikka kirjastojen aineistotietokantojen tietoja tuotetaan keskitetysti ja kirjastojärjestelmät ovat suuria kaupallisia hankkeita, voidaan ne tuoda asiakkaan palveluksi paikallisella tasolla, oman kirjaston sivuilta ja sen muokkaamana, paikalliset tiedot sisältävänä.

Yleisten kirjastojen sivuilta on pääsy myös useisiin erilaisiin tietokantoihin. Vaikka kirjastoissa käytettävissä olevien tietokantojen käyttö onkin asiakkaille ilmaista kirjaston omilta koneilta, voidaan joihinkin kirjastoihin hankkia myös kalliita, maksullisia erikoistietokantoja, joiden käyttö voi olla asiakkaalle maksullista.

Kirjastojen kotisivuilla on lisäksi linkkejä erilaisiin portaaleihin, tiedonhakuohjeisiin ja aihehakemistoihin. Nämä ovat maksutta asiakkaan käytössä. Linkkejä erilaisiin tiedonhakupalveluihin löytyy lä-

hes jokaisen kirjaston kotisivuilta, mutta laajempia-kin tiedonhallinnan ja -hankinnan opetusohjelmia on saatavilla. Jyväskylässä Veturi⁵, tiedonhankinnan verkkotutoriaali, antaa valmiuksia tiedontarpeen tunnistamisesta aina saadun materiaalin arviointiin saakka. Kempeleen kirjastossa taas on panostettu lasten kirjastonkäytön opetukseen sekä tiedonhankintaan⁶.

Kirjastot tuottavat sivuilleen paljon materiaalia omista kokoelmistaan. Ne keräävät erityisesti paikallista materiaalia, joka kiinnostaa paikkakunnan asukkaita, järjestävät sen ja asettavat tiedon asiakkaan käyttöön (ks. aluetietokannat s. 37). Sisältötuotanto vaatii myös jatkuvaa valvontaa, arviointia ja päivitystä, jotta tiedot olisivat oikeita ja ajantasaisia.

Kaukopalvelun eri muodot

Kaukolainausta eli -palvelu on tällä hetkellä maksullista useimmissa kirjastoissa. Kotimaisen kaukopalvelun käsitteistä⁷ kerrotaan perusteellisesti kaukopalvelun periaatteista ja käytännöistä. Kirjasto perii asiakkaalta yleensä melko pienen ilmoitusmaksua vastaavan hinnan ja lisäksi lähettäjäkirjaston perimät maksut. Jotkut kirjastot välittävät kaukolainoja ilmaiseksi. Alueellisen tasa-arvon turvaamiseksi kaukopalvelumaksut olisi pystyttävä pitämään mahdollisimman pieninä. Toisaalta massiivinen kaukolainaus saattaa kompastua omaan näppäryyteen jossain vaiheessa; vastaan tulee raja, jolloin oman kirjan hankkiminen olisikin ollut halvempaa kuin kaukolainaus.

Kaukolainaus tarkoitus ei ole tietenkään se, että kirjat ovat koko ajan matkalla johonkin. Kaukolainausella vain täydennetään omaa kokoelmaa, jonka kuuluu olla monipuolinen ja kattava. Kuitenkaan kaikkea materiaalia ei voida hankkia suurempiin kirjastoihin.

Aineistotyyppien jatkuvasti moninaistuessa kirjastojen kannattaa profiloitua aineistonhankinnassa alueellisesti, esimerkiksi oman kirjastokimpan sisällä. Kun alueelliset kirjastoaineiston kuljetuspalvelut saataisiin vielä optimoitua, olisi alueellisesti saatavilla monipuolista kirjastoaineistoa nopeasti ja edullisesti. Alueellisen omavaraisuuden hyödyt lienevät ilmeisiä verrattuna siihen, että materiaalia joudutaisiin tilaamaan aina hyvinkin pitkän matkan päästä.

Kirjastolaki määrää maksuttomiksi ne kaukolainat, joita Yleisten kirjastojen keskuskirjasto ja maakuntakirjastot antavat yleisille kirjastoille. Jotkut tilaajakirjastot kuitenkin veloittavat asiakkaalta ne postituskulut, joita aiheutuvat lainan takaisin lähettämistä.

Tieteelliset kirjastot siirtyivät kaukolainojen maksullisuuteen 1993; syinä olivat valtion virkapostioikeuden poistuminen ja valtion maksuperustelaki. Maksuperustelain mukaan tilauksesta tuotettujen valtion palvelujen tulee olla maksullisia. Tämän perusteella tieteellisten kirjastojen antamat kaukolainat on määritelty maksullisiksi. Maksullisuudella pyritään kuitenkin vain kattamaan kulut; kaukolainat eivät ole liiketaloudellisesti hinnoiteltuja. Varastokirjaston antamat lainat on erikseen määrätty maksuttomiksi.

Kenttä on siis tämän palvelumuodon suhteen erityisen sekava ja jatkuvassa myllerryksessä muun muassa digitaalisen materiaalin kasvun myötä. Sähköistä materiaaliahan voidaan siirtää lähes ilmaiseksi sekunneissa kaapelia pitkin kirjastolta toiselle tai suoraan asiakkaan koneeseen, kunhan tekijäoikeuskysymyksistä on asianmukaisesti huolehdittu. Tällä hetkellä kuitenkin lähes yhtä suuri muutos on tapahtumassa perinteisen materiaalin kaukopalvelussa, kun sitä ollaan kehittämässä yhä enemmän asiakaslähtöiseen suuntaan. Näin voitaisiin säästää toisaalta kirjastojen kustannuksia ja toisaalta asiakkaan aikaa.

⁵ <http://www.jyvaskyla.fi/kirjasto/veturi/etusivu.htm>

⁶ http://www.kempele.fi/Palvelut/Kirjasto/lasten_ja_nuortenkirjasto/index.html

⁷ <http://www.lib.hel.fi/kaukopalkasikirja/>

Kaukopalvelu nykyisellään vie usein paljon aikaa työntekijöiltä. Tämä kävi ilmi maakuntakirjastoille tekemässä kyselyssämme. Ensin on paikallistettava asiakkaan tarvitsema kirja. Tätä vaikeuttaa se, ettei yleisillä kirjastoilla ole toimivaa ja ajantasaista yhteistä hakuportaalia, josta selviäisi yhdestä paikasta teoksen sijainti- ja saatavuustiedot. Kirjastot.fi-monihaut ovat osaltaan tulleet avuksi tähän tilanteeseen. Asia ainakin jossain määrin korjaantunee "Tiedonhaun portin" myötä (ks. s. 50). Aikaa saatetaan käyttää myös siihen, että selvitetään mistä kyseisen kirjan saisi lainaan halvimmalla. Kun kirja löydetään, sitä pyydetään lainaksi sähköpostilla tai www-lomakkeella. Lähettäjäkirjasto ottaa viestin vastaan, hakee kirjan, pakkaa ja lähettää sen asiaa hoitavaan kirjastoon, jossa kirja puretaan paketista, laitetaan hyllyyn odottamaan asiakasta, ilmoitetaan asiakkaalle lainan saapumisesta ja lainataan se lopulta hänelle. Palautuksessa käydään useimmat vaiheet läpi vain vastakkaisessa järjestyksessä.

Tällä hetkellä Pallas Pro:n IntroALL -palvelun avulla asiakas voi tehdä kaukopalvelupyynnön suoraan mm. Varastokirjastoon. Haluttu teos lähetetään joko asiakkaan kotikirjastoon tai suoraan hänen kotiosoitteeseensa, ja maksu merkitään automaattisesti asiakkaan tietoihin. Samankaltaista asiakasläh- töistä lainausta (Allia) on toteutettu Tampereen, Oulun ja Lapin maakuntakirjastojen välillä⁸. Asiakas itse paikallistaa teoksen jostain näistä kirjastoista, tilaa sen ja saa sen toimitettuna kotiinsa. Maksu- käytäntö on sama kuin edellisessä esimerkissä.

Yhteisjärjestelmissä siirretään myös asiakkaiden tietoja, joten tietosuoja tulee pystyä takaamaan. Samoin joudutaan tekemään päätöksiä maksullisuudesta, lainauskielloista sekä lainojen määrän rajoittamisesta. Yhteislainauskokeilusta asiakastoi- misen kaukolainauksen ja kuriiripalvelujen kera voi lukea esimerkiksi Lapin Aurora-kirjastojen "Rekku- projektin" dokumentaatiosta⁹.

Kun kaukolainaus helpottuu ja työresursseja pystytään säästämään kirjastoissa, pitäisi tämän säästön siirtyä myös asiakkaille. Säästöt edellyttävät tietenkin sopivan hintaisten kuljetusvaihtoehtojen löytymistä. Yksilöllisillä postitoimituksilla asiak- kaiden kotiin taas tuskin päästään nykyistä alhai- sempiin hintoihin, mutta materiaalin saamisen nopeudesta ja helppoudesta monet saattaisivat mielellään maksaakin hieman enemmän.

Kaksi suurinta atk-järjestelmien tuottajaa ovat Akateeminen tietopalvelu ATP Oy, jonka päätuote on ATP Origo ja TietoEnatorin tuottama kirjasto- järjestelmä Pallas Pro. Muita kirjastojärjestelmiä ovat Abilita Kirjasto (Gemini), Fintek 5, Kirjasto 3000, Libra III, Millennium ja Riimi.)

Materiaalin kuljetus

Kirjastokimppojen edelleen yleistyessä ja yksittäisten kimppojen koon laajetessa sekä asiakkaan oma- toimisen kaukolainauksen päästessä kunnolla käyn- tiin kirjastojen tulee luoda yhtenäinen politiikka materiaalin kuljettamisesta asiakkaan puolesta. Useissa kirjastoissa toistaiseksi kategorisesti kielle- tään materiaalin palauttaminen muuhun kuin sii- hen kirjastoon, josta se on lainattu. Tilattu materi- aali pitää myös hakea siitä kirjastosta, josta se on ti- lattu. Jotkut järjestelmät mahdollistavat jo nyt nel- jänlaisen kirjaston olemassaolon: kotikirjaston (josta asiakkaalla on kortti), omistajakirjaston (jossa halut- tu dokumentti on), asiointikirjaston (jossa asiakas asioi) ja noutokirjaston (josta tilattu dokumentti haetaan)¹⁰. Useammassa järjestelmissä on mahdolli- suus tehdä varauksia kirjaston www-sivujen kautta, ja silloin asiakas saa valita noutokirjaston itse.

Suurien kaupunkien sisällä on perustettu suh- teellisen toimivia kuljetuspalveluja, jolloin asiak- kaalta peritään pieni maksu palautetun materiaalin

⁸ <http://www.tampere.fi/kirjasto/etalaina.htm>

⁹ <http://www.rovaniemi.fi/files/2002100215044rekkukirja.pdf>

¹⁰ <http://www.kirjasto oulu.fi/juhani/vaasa07052003/vaasa.pdf>

kuljetuksesta sen kotikirjastoon. Materiaalin kuljetus voi olla jopa ilmaista. Pienemmissä kunnissa tämänkaltainen toiminta ei onnistu kustannussyistä yhtä helposti, ja monien kimppejenkin sisällä kuljetus on asiakkaalle huomattavan kallista. Korkeilla maksuilla pyritään hillitsemään tai jopa eliminomaan asiakkaan halu jättää lainansa kirjaston lähetettäväksi. Erilaisia kuriiripalvelu-kokeiluja on käynnissä mm. opetusministeriön rahoituksella, ja niiden määrän voidaan olettaa kasvavan. Edullinen ratkaisu voi löytyä myös paikallisen matkahuollon kanssa neuvottelemalla.

Kotipalvelu on toisen tyyppistä materiaalin kuljetusta. Se on maksuton kirjastoaineiston kuljetuspalvelu niille, jotka eivät vammaan, sairauden tai korkean iän takia voi itse asioida kirjastossa. Asiakas tilaa aineiston, aineisto toimitetaan sovittuna päivänä ja samalla voidaan viedä pois edelliset lainat. Tämä on todella hyvää palvelua; toivottavaa tieteenkin olisi, että kaikki kirjastot tarjoaisivat tällaista haakeutuvaa kirjastotoimintaa sitä tarvitseville.

Kirjastoautot

Maamme kirjastoverkon kattavuutta on voinut syystä kehua; palvelujen saatavuus on ollut hyvää myös harvaan asutuilla alueilla. 1990-luvulla kirjastojen toimipisteitä on kuitenkin lopetettu hälyttävän paljon. Noin puolet lakkauttamisista on tapahtunut asutusrakenteen muuttumisen takia; lakkautetuille toimipaikoille ei ollut tarpeeksi käyttöä. Lopuille lakkautuksista ei ole ollut vastaavanlaista syytä; kunnat ovat päätyneet lakkautuksiin lähinnä säästösyistä. Tässä tilanteessa olisi erityisen tärkeää, että kirjastoautotoiminta sentään säilyisi ja voisi siten edes jossain määrin paikata menetettyjä toimipisteitä. Suuntaus kuitenkin on ollut, että myös kirjastoautoista on monin paikoin luovuttu. Tästä aiheutuvat haitat ovat laaja-alaisia, sillä kirjastoautot usein palvelevat myös kouluja, päiväkoteja ja esimerkiksi vanhusten palvelutaloja.

Erityisen suositeltavaa olisi naapurikuntien yhteistyö kirjastoautojen hankinnassa tai vaihtoehtoisesti kirjastoautopalvelujen osto naapurikunnasta. Jonkin verran tätä jo toteutetaankin, mutta yhteistyön etuja on hyvä muistaa korostaa tilanteessa, jossa monet kunnat pohtivat kirjastoautojensa lakkautamista. Mitä paremmin autot ovat liikenteessä, sen hyödyllisempää se on varmasti kaikille osapuolille. Yhteiset kirjastoautot edistäisivät hyvin myös sitä seudullista yhteistyötä, mitä kirjastokimpat jo edustavat ja mihin kirjastojen saattaisi olla hyödyllistä siirtyä joissain tapauksissa jopa yhteisen kirjastolaitoksen kautta. (ks. s. 53)

Kirjastoauton vaihtoehtona tai jopa kirjastoautopalvelun lisäksi voi olla mielekäästä harkita erilaisten asiointikuljetusmahdollisuuksien järjestämistä syrjäseutujen asukkaille. Ihmiset pääsisivät käymään kirjastossa ja voisivat samalla hoitaa muitakin asioitaan. Tällaiseen palveluun olisi tarpeen saada kunnan avustusta; varsinkin jos palvelu korvaisi kirjastoauton. Vaihtoehdon etuna voidaan nähdä erityisesti se, että asiakkaat pääsisivät pääkirjastossa käyttämään monipuolisesti kaikkia kirjaston tarjoamia palveluja ja aineistoja. Kirjastoauto ei voi olla palvelultaan kiinteän kirjaston veroinen. Kirjastoauton etuna voidaan kuitenkin nähdä sen joustavuus ja nopea muuntautumiskyky tilanteen niin vaatiessa.

Tietoverkkoyhteyksien riittävä tarjoaminen asiakkaiden käyttöön on kirjastoautoissa vaikeaa jo pelkästään tilan puutteen takia. Tätä palveluaukkoa paikkaamassa voisivat olla erilaiset internet-bussit, jotka kiertäisivät haja-asutusalueita. Asutuskeskusten ulkopuolella asuvien ei ole aina edes mahdollista hankkia kiinteähintaisia laajakaistaisia internet-yhteyksiä; internetin käyttö on ylipäänsä Suomessa vielä turhan kallista. Tämä tukee Internet-bussi-ajattusta, jossa halukkaat pääsisivät käyttämään tietokonetta ja internetiä, ja saamaan myös niihin liittyvää koulutusta. Tunnetuin esimerkki internet-bussista lienee Tampereen kaupunginkirjaston Netti-Nyssi¹¹. Palvelu on saanut paljon huomiota ja innokkaita asiakkaita. Tämä siitä huolimatta, että bussi toi-

¹¹ <http://www.tampere.fi/kirjasto/nettinsyssi/>

mii kaupungissa, jossa kirjaston kiinteät palvelupai-
katkin ovat haja-asutusalueita paremmin ihmisten
ulottuvilla. Voidaan olettaa, että Netti-Nyssen kal-
taisiin palveluihin liittyy kiinnostusta jo pelkästään
palvelumuodon "eksoottisuudenkin" takia. Netti-
Nysse ei ole suinkaan ainoa laatuaan, vaan saman-
tyyppisiä palvelumalleja on kehitelty muuallakin.
Esimerkiksi Kemijärven haja-asutusalueella palvelee
Kulkuri¹², joka toimii niin sanottuna yhteispalvelu-
yksikkönä. Kulkuri tarjoaa ihmisille kirjojen lisäksi
julkisia ja yhteistyökumppaneiden kanssa sovittuja
palveluja. Kulkurin asiointitila on varustettu nykyaikaisella tietotekniikalla ja langattomalla internet-
tyhteydellä. Tavallisissakin kirjastoautoissa voi olla
internettyhteydellä varustettu asiakaskone.

Materiaalin varaaminen

Materiaalin varaaminen on yleensä kirjastoissa mak-
sullista. Maksut ovat pieniä, ja niillä katetaan yleensä
postikulut, jotka syntyvät saapumisilmoituksen
lähettämisestä asiakkaalle. IntroActiveen sisältyy
myös mahdollisuus tehdä varauksia hyllyssä olevaan
materiaaliin. Omakustannehinnoittelu ei kuiten-
kaan toimi, kun saapumisviestejä lähetetään sähkö-
postitse tai asiakas poimii varauksen mukaansa asi-
oidessaan kirjastossa ennen kuin saapumisilmoitus
on ehtinyt kirjastosta lähteä. Palveluiden maksulli-
suuden yhtenäistämiseksi olisi järkevää tehdä periaa-
tepäätös siitä, ettei formaatti tai käyttötapa vaikut-
taisi palvelun hintaan tai kumoaisi sen maksulli-
suutta asiakkaalle. Näin ollen varauksen teko olisi
yksiselitteisesti maksullista, ilmoitettiinpa siitä sit-
ten asiakkaalle postitse, sähköpostitse, suullisesti tai
vaikkapa faksilla. Lainojen uusinta puolestaan on
asiakkaalle maksutonta. Joissain kirjastoissa puheli-
nuusinnasta otetaan kuitenkin tavallista korkeam-
paa puhelinmaksua. Tämänkin suhteen on siten tar-
vetta selkeämpään rajanvetoon.

Tietopalvelun monet kasvot

Tietopalvelu on keskeinen osa kirjastotoimintaa. Il-
man sitä kirjasto olisikin vain paikka, josta voi laina-
ta erilaista materiaalia. Tietopalvelu on ilmaista ylei-
sissä kirjastoissa sen formaatista riippumatta. Asiakas
voi soittaa puhelimella kysyäksään mieltänsä askar-
ruttavaa seikkaa tai hän voi pyytää apua kirjaston
työntekijöiltä käydessään kirjastossa henkilökohtai-
sesti. Yleiset kirjastot osallistuvat Kirjastot.fi -por-
taalin palvelujen ylläpitoon muun muassa vastaa-
malla Kysy kirjastonhoitajalta -palvelun¹³ tietopal-
velukysymyksiin. Osa kirjastoista on "piilottanut"
nimikkeen taakse oman kirjastonsa tietopalvelun.
Kysymyspalstojen vanhat kysymykset säilytetään ar-
kistossa, joita selaamalla voi löytää suoraan vastauk-
sen mieltään painavaan kysymykseen. Jos vastausta
ei löydy, voi netistä löytyvällä kaavakkeella lähettää
kysymyksen kirjastolle, ja saada vastauksen omaan
sähköpostiinsa muutaman päivän sisällä (käytännös-
sä yleensä nopeammin).

Yksittäisellä kunnankirjastolla ei voi olla kaikkien
alojen asiantuntemusta. Siksi tietopalvelutoiminnan
toteuttaminen yhteistyöllä, hajautetusti eri kirjasto-
jen kesken, on hyvin perusteltua ja tuottaa laaduk-
kaita tuloksia.

Viivästeinen kontakti asiakkaan kanssa toimii
yleensä riittävän hyvin, mutta joissain kirjastoissa on
kokeiltu myös reaaliaikaista kommunikaatiota esim.
irc-ohjelman kautta. Kotisivullaan iGS määrittellään
seuraavasti: " iGS:istä saa kysyä mitä vain. Asiakas
voi tulla paikan päälle tai kysymyksiä voi esittää in-
ternet-lomakkeella, sähköpostilla, faxilla, puhelimit-
se, tekstiviestillä tai vaikkapa lähettämällä kirjeen.
Kiertueillamme tarjoamme myös opastusta itsenäi-
seen verkkotyöskentelyyn, mm. Internetin ja sähkö-
postin käyttöön".

Ongelmana vapaaehtoisuuteen perustuvassa Kysy
kirjastonhoitajalta -toiminnassa on se, että vain jot-
kut tekevät mutta kaikki hyötyvät. Tämä syö var-

¹² <http://www.kemijarvi.fi/kulkuri/kulkurion.htm>

¹³ <http://www.kirjastot.fi/FI/asklibrarian/default.asp>

masti motivaatiota ahkerilta vastaajilta, jotka pahimassa tapauksessa saavat vielä nurinoita osakseen muilta kirjaston työntekijöiltä tekemällä jotain muuta kuin pakollista, omaan kirjastoon liittyvää työtä. On kannattavaa harkita jonkinlaisen palkkiojärjestelmän perustamista kyseiseen palveluun – vastaamisesta seuraisi pisteitä, meriittejä tai suoranaista taloudellista korvausta. Jos yhteisen palvelun tuottamiseen osallistumisesta saisi rahaa, toimintaa olisi helpompi perustella myös kunnan päättäjätaholle. Luonnollisesti järjestelmän pitäisi pystyä ottamaan huomioon suurten ja pienten kirjastojen väliset erilaiset henkilöstö- ja sitä myöten myös aikaresurssit. Motivaation kannalta olisi parasta, jos korvauksista ainakin osa menisi suoraan kirjaston työntekijöille, mielellään koko henkilökunnalle. Silloin ei syntyisi "katkeruutta" siitä, että joku käyttää työaikaansa yhteisten verkkopalveluiden tuottamiseen, kun toiset joutuvat mahdollisesti pienemmillä resursseilla hoitamaan paikalliset palvelut.

Aina ei tunnuta huomaavan tietopalvelun läpäisevän koko kirjastotyötä eri työtehtävien avustamana. Tietopalvelua on myös asiakkaan omatoimisen tiedonhaun mahdollistaminen viemällä aineisto verkkokirjastoon tai sen avustaminen erilaisin listoin, kokoelmin tai aineiston järjestämisen kautta. Esimerkki tästä löytyy Oulun kaupunginkirjastosta, jossa Oiva-palveluun¹⁴ on kerätty aiheittain laadukkaita linkkejä aikuisille. Jo lähes legendaksi on muodostunut Hämeenlinnan kaupunginkirjaston Makupalat-aihehakemisto¹⁵. Erityisesti lasten tiedontarpeita palveleva sivusto on Kallion kirjaston satuhakemisto¹⁶.

Fyysisessä kirjastotilassa tietopalveluun liittyvää järjestämistyötä on mm. hyllyjärjestys, erityisryhmien materiaalin asetteleminen heidän saatavilleen helposti, kirjanäyttelyt yms. Samoin tietopalveluksi voidaan laskea sen esityö, aineiston luettelointi. Vielä määritelmää laajentaen mukaan tietopalveluun voidaan mahduttaa myös erilaiset yleisötilaisuudet,

luennot, satutunnit ja muut tapahtumat, jotka lisäävät yleisön tietoisuutta jostain kulttuurin tuotteesta tai toiminnasta. Kaikki tämä materiaali on asiakkaan käytössä ilmaiseksi. Erityisen laajoista, kalliista ja aikaavievistä tiedonhauista peritään toisissa kirjastoissa maksu tieteellisten kirjastojen tapaan. Samoin on järkevää määritellä asiakaskunta, jolle tietopalvelu on ilmaista. Käytännössä tämä tarkoittaisi henkilöasiakkaiden palvelun maksuttomuutta, mutta yritysten tai muiden kaupallisesti toimivien yhteisöjen tiedonhauista pitäisi laskuttaa ja mahdollisimman yhtenäisin hinnoin.

Tiedonhaun opetus

Muutoksen kourissa on myös koululaisten tiedonhakataitojen opetus. Monissa kunnissa kirjastot huolehtivat oppilaiden kirjastonkäytön- ja tiedonhaunopetuksesta ja tietopalvelusta ilmaiseksi. Se, kuuluuko kirjaston tarjota nämä palvelut ilman eri korvausta, tuntuu olevan jonkinlainen iäisyyskysymys. Tähän olisi hyvä saada selkeä ratkaisu, koska niin kauan kuin kentällä on epäselvyyttä ja erimielisyyttä asiasta, ei oppilaiden tiedonhaun opetuskaan ole hoidettu parhaalla mahdollisella tavalla. Oppilaitosten ja kirjastojen yhteistyö on elintärkeää, jotta välttyttäisiin päällekkäiseltä työltä, resurssien hukkaamiselta ja lyhytnäköiseltä toiminnalta, joka suoranaisesti haittaa pidemmän tähtäimen tavoitteita.

Mielestämme kirjastoammattilaiset ovat paras taho opettamaan uusille sukupolville kirjastonkäyttöä, tiedonhakua ja tiedonlähteitä. He ovat kyseisen alan ammattilaisia. Kirjastostrategia ja kirjastopoliittinen ohjelma ehdottavat pedagogisten opintojen sisällyttämistä kirjastoalan perus- ja täydennyskoulutukseen. Tämä olisikin vielä tärkeä lisäys kirjastolaisten ammattitaitoon. Ainakin isommissa kirjastoissa voitaisiin perustaa erityisiä pedagogisen informaation virkoja, "kirjastolehtoreita", jotka eri-

¹⁴ <http://www.ouka.fi/kirjasto/oiva/index.html>

¹⁵ <http://www.makupalat.fi/>

¹⁶ <http://www.lib.hel.fi/kallio/sadut/hae.html>

koistuisivat koulun ja kirjaston väliseen yhteistyöhön ja ottaisivat vastuuta oppijan tietohuollosta.

Kirjastot voitaisiin ottaa mukaan myös opetus- suunnitelmatyöhön. Osaavan henkilökunnan lisäksi tarvitaan tietenkin myös asianmukaiset tilat. Jos kirjaston yhteyteen ei pystytä järjestämään riittävän taseisia koulutustiloja, on koululaisten tiedonhaku opetus silloin järkevämpää järjestää oppilaitoksen omissa tiloissa.

Varsinaista koulukirjastoverkkoa Suomeen ei ainakaan lähiaikoina ole odotettavissa. Jotta koululaisille varmistettaisiin mahdollisimman laadukkaat lähtökohdat tiedonhaun perusteiden ja kirjastonkäytön oppimiseen, mikä on tärkeää koko opiskelurua ja "elämässä pärjäämistä" ajatellen, olisi kirjaston rooli tämän asian hoitamiseksi tunnustettava ja mielellään virallistettava. Tätä kautta voitaisiin tarkistaa resursoinnin oikeudenmukaisuutta ja tarkoituksenmukaisuutta opetustoimen ja kirjastotoimen kesken. Asia on esillä jo Kirjastopoliittisen ohjelman 2001-2004 toimenpide-ehdotusten tilanteen ja jatkotoimenpiteiden tarkastelussa. Ohjelmassa mainitaan yksiselitteisesti, että koululaisten tietohuollon järjestämisen kustannuksista vastaavat koulut ja oppilaitokset. Siinä odotetaan tehtäväksi selkeä laskelma siitä, kuinka paljon kirjastotoimi itse asiassa huolehtii opetustoimen velvollisuuksista eri kunnissa.

Luonnollisesti osa oppilaitoksista on panostanut resursseja oppilaiden tietohuoltoon, mutta useimmissa kouluissa tilanne on sekava tai luvattoman heikko. Koulujen ja kirjastojen yhteistyöhankkeet kaatuvat monessa kunnassa liikaa ainoastaan kirjaston budjettiin koulujen vastuusta huolimatta. Tilanne vaatii selkeyttämistä ja todellista toimintaa vastaavaa kustannusten ja työvoiman jakamista.

Myös Kirjastostrategia 2010:ssa otetaan asiaan kantaa. Sen mukaan opetustoimen tietohuollosta vastaa opetustoimi. Koulujen ja kirjastojen yhteistyö tulee toteuttaa kaikkia osapuolia tyydyttävällä tavalla samoin kuin kustannuksista sopiminen. Jos kouluilla ei ole tehtävään koulutettua henkilökuntaa, suositetaan kuntia huolehtimaan oppilaiden tietohuollosta palkkaamalla alueellisesti tai paikallisesti pedagoginen informaattikko, ostamalla palvelut esim. yleiseltä kirjastolta ja osoittamalla sille korva-

ukseksi 1-3 % opetustoimen käyttökuluista tai perustamalla suuriin kouluihin ammattimaisesti kehitettävä koulukirjasto.

Koulukirjastoja ei kuitenkaan pidä lähteä kehittämään "erillisiä polkuja" pitkin, vaan osana jo olemassa olevaa kirjastoverkkoa. Myös koulukirjastojen atk-järjestelmien tulisi täyttää samat standardit kuin muidenkin kirjastojen, jotta yhteistyö olisi ylipäänsä mahdollista. Koulukirjastosta ei ehkä edes pitäisi puhua, jos kirjaston kriteerit eivät lähimainkaan täyty.

Opetussuunnitelmiin aiotaan lisätä tiedonhankintataitoja, joten myös opettajat tarvitsevat runsaasti koulutusta ja tietoa. Tällä hetkellä peruskoulun opettajien korkeakoulutaseeseen koulutukseen sisältyy hyvin minimaalisesti tiedonhaun koulutusta. Tätä olisi varmasti syytä lisätä, vaikka päävastuu oppijoiden tietohuollosta olisikin kirjastoilla. Myös kirjastot (tai kirjastojen oheen muodostettu kaupallinen organisaatio) voivat laatia opettajille soveltuvaa tiedonhakukoulutusta.

Tiedonhaku- ja tiedonhallintakoulutusta voidaan myydä selkeinä tuotepaketteina myös muille kohdennetuille ammattiryhmille, kuten viestintä- ja media-alan ammattilaisille, esimiehille ja johtajille. Kirjastot pystyisivät helposti tekemään yhteistyötä kunnan muiden organisaatioiden kanssa ja myymään erilaisia tiedonhallintaan liittyviä palveluja niille - tai niiden kanssa/kautta yksityisille yrityksille. Kirjastoammattilainen, joka on perehtynyt vaikkapa verkkotiedonhakuun tai elektronisen materiaalin käyttöön, pystyisi suhteellisen helposti muokkaamaan peruspaketistaan juuri tiettyä yleisöä hyödyttävän kokonaisuuden. Kirjastoissa on erityisosaamista erilaisten projektien pyörittämisestä ja tietohallinnosta, joita ei ole juurikaan hyödynnetty tai tuotu esiin julkisuudessa. Liian kiltisti on myös suostuttu opettamaan kansalaisille maksukykyisten kaupallisten firmojen tuotteiden ja palvelujen käyttöä – ilman sponsorointisopimusta ei esimerkiksi kännyköiden tai verkkopankkien käyttöä kirjastossa tarvitse kouluttaa.

Myytävät tuotteet

Kirjastoilla on toistaiseksi myytävänä vain vähän puhtaasti taloudellista voittoa tuottavia myyntiarvikkeita. Sellaisiksi voidaan rajatapauksina määrittellä vaikkapa kopiot, kassit, printit, kalvot ja disketit, mutta myytävänä on myös vaikkapa sateenvarjoja ja postikortteja. Kirjastojen mahdollisuuksia tämänkaltaisen toiminnan laajentamisesta koskemaan esimerkiksi pökkareita, itse tuotettuja tiedonlähepaketteja tai teemapolkuja tutkitaan parhaillaan. (ks. s. 24)

Koska yleisten markkinointiperiaatteiden mukaisesti yrityksen on vaikeaa lähteä äkkinäisesti laskutamaan asiakkaitaan ennen maksuttomista palveluista vahingoittamatta imagoaan vakavasti ja menettämällä samalla asiakkaita, pitäisi kirjastojen maksullisten palvelujen löytyä uusista, ennen palvelutarjontaan kuulumattomista ja samalla selkeästi perinteisistä palveluista eroavista kokonaisuuksista.

Henkilökohtaisten palvelujen maksullisuus on erittäin perusteltua, koska ne samalla luovat asiakkaalle näkyvää lisäarvoa persoonallisten palveluiden ja omien määrittelymahdollisuuksien muodossa. Muistutukset eräpäivistä asiakkaan mobiililaitteeseen tai sähköpostiin, mahdollinen automaattinen uusinta (esim. viisi kertaa, jos ei lainoista ole varauksia), uutuuksiseuranta asiakkaan määrittelemän kiinnostusprofiilin mukaan, omien virtuaalisten "kirjahyllyjen" ylläpito, joihin asiakas voi tallettaa teostietoja sekä kommentteja kiinnostavista dokumenteista, mahdollisuus maksaa velkasaldo vaikkapa kotoa käsin puhelimella tai verkossa, ammattilaisten tekemien arvosteluiden lähettäminen asiakkaalle hänen valitsemistaan teoksista, kokoteksti-paketin kokoaminen asiakkaalle halutuista aiheista, asiakkaan valitsemien lehtien sisällysluetteloiden lähettäminen sähköpostiin (lehtiseuranta) - tässä joitain jo käytössä olevia tai mahdollisia yksilöityjä palveluja.

On kuitenkin tärkeää muistaa, että kirjastot syntyvät ja elävät peruslainaajien kanssa. Lisäpalvelut on syytä pitää juuri sellaisina - kirjaston perustuksen lisänä, jonka asiakas voi jättää valitsematta ja saada silti korkeatasoisista palveluista omien tiedontarpeidensa mukaisesti.

Ehkäpä kirjastot voisivat miettiä yhteistyötä

myös muiden kotimaisten kulttuuritoimijoiden kanssa. Kirjasto voisi olla paikallinen sivistys- ja kulttuurikeskus, josta voisi ostaa esimerkiksi lippu- ja paikallisiin teatteri- ja elokuvateatteriesityksiin. Myytäviin tuotteisiin voisi kuulua kotimaisten pökkareiden lisäksi myös kotimaista sarja- ja elokuva-tuotantoa, painopiste jo erityisesti DVD-formaatisa. Tämä tarkoittaisi yhteistyösopimuksia esimerkiksi Yleisradion ja Finnkinon kanssa.

Turisteille kirjastot voisivat laatia niin laadukkaita ja informatiivisia tietopaketteja paikkakunnan kulttuurista, nähtävyyksistä, luonnosta ym., että etu ilmaismateriaaliaan nähden olisi kiistaton. Myös "fanitavaralle" löytyy aina ostajia. Moni kirjastonystävä ostaisi varmasti mielellään kirjaston "logoa" kantavan paidan, joka toimisi mainoksena niin kirjastolle kuin paikkakunnallekin. Muitakin oheistuotteita voisi kehittää; esimerkiksi Yleshopin kokemuksia ja esimerkkejä hyödyntäen. Tuotevalikoiman ei tietenkään tarvitsisi olla laaja, koska tuskin kukaan haluaa kirjastosta mitään tavarataloa; mutta laadukkaita tuotteita hyvän maun rajoissa.

Alueellinen taso - Maakuntakirjastot

Suomessa on 20 maakuntakirjastoa, jotka toimivat myös kaupunkinsa yleisinä kirjastoina. Palvelujen kustantaminen tapahtuu siis samalla tavalla kuin muissa yleisissä kirjastoissa, mutta sen lisäksi ne saavat rahoitusta maakuntakirjastotoimintaansa harkinnanvaraisesta valtionavustuksesta. Myös opetusministeriön erillisrahoitukset monenlaisiin projekteihin ovat tukemassa maakuntakirjastojen työtä. Niillä ei ole määräysvaltaa tai hallinnollista asemaa alueensa muihin kirjastoihin nähden, vaan maakuntakirjastot lähinnä tukevat niiden toimintaa ammatillisesti. Maakuntakirjastot ovat alueensa yleisten kirjastojen kaukopalvelukeskuksia, ja niiden antamat lainat kirjastoille on laissa määritelty maksuttomiksi. Käytännössä ne lähettävät kaukolainoja oman alueensa lisäksi ympäri Suomea ja jopa ulkomaille, joten mahdolliset kaukopalvelukäytäntöjen muutokset tulevat vaikuttamaan maakuntakirjastojen toimintaan merkittävästi. Maakuntakirjastojen tulee lisäksi tukea alueensa yleisten kirjastojen tietopalve-

lutoimintaa sekä vastata alueellisten tietokokoelmien kehittämistä.

Maakuntakirjaston tärkeimpiä tehtäviä on huolehtia alueensa kirjastohenkilökunnan koulutustarpeista perehdyttämällä henkilöstöä kirjastotyön uusiin toimintamuotoihin ja kehittämishankkeisiin. Tämän toiminnan merkitys kasvoi huomasti 1990-luvulla tietotekniikan, uusien ohjelmistojen, koneiden, järjestelmien ja palvelujen lyödessä itsensä läpi nopeassa tahdissa. Joidenkin mielestä koulutukset painottuivat jopa liikaa tekniseen puoleen muun kehityksen kustannuksella. Samaan aikaan kirjastojen rahantarve kasvoi uuden teknologian ja atk-järjestelmien takia.

Koska rahoitus oli kuitenkin edelleen lähinnä kirjastojen tasolla, alkoi olla vaikeuksia ylläpitää ajantasaista kirjastokokoelmaa ja pysytellä samalla tietotekniikan kehityksessä mukana. Tällä hetkellä on päästy suurimman murrosvaiheen yli, ja resurssit tulevat ennen kaikkea kasvattamaan aukot kokoelmissa ja palveluissa ainakaan enää kasvaksi. Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että kirjaston uusia sähköisiä aineistoja ja palveluja ei pidä ylläpitää ja kehittää perinteisten aineistojen ja tehtävien kustannuksella; eikä myöskään päinvastoin. Kirjasto voi ja sen kuuluukin palvella niin perinteitä vaalivia kuin uusien suuntauksien seuraajia.

Uudistukset, tulevaisuuden suuntaviivat sekä ajankohtaisten kirjastostrategioiden ja -selvitysten tunteminen on osa maakuntakirjastojen ammattitaitoa. Ne toimivat usein yleisten kirjastojen mielipiteiden esiintuojina hallinnossa valtakunnallisella tasolla. Samalla niiden pitää pystyä tuomaan kansalliset periaatteet ja toimenpide-ehdotukset alueensa yksittäisten kirjastojen tietoisuuteen siten, että kirjastot voivat rakentaa uusia toimintoja ja käytänteitä, jotka ovat sekä yksilöllisiä että yhteisen linjauksen mukaisia. Maakuntakirjastoilta toivotaan koko kirjastoverkon (erikoiskirjastot, korkeakoulujen ja ammattikorkeakoulujen kirjastot mukaan luettuina) kehittämistä maakunnan sisällä.

Maakuntakirjastot voivat toimia myös yhdessä, jolloin saadaan aikaan todella merkittäviä tietoresursseja. Kuopion, Joensuun, Mikkelin ja Kajaanin kirjastot ovat alueidensa tieteellisten kirjastojen kanssa osaltaan olleet mukana luomassa ELEFiä¹⁷, jossa maakunnalliset osahankkeet on kerätty eräänlaisen sateenvarjoprojektin alle. Alueen eri kirjastot ja muut muistiorganisaatiot tarjoavat asiakkaalle hyvät hakupalvelut, arkistojen ja museoiden materiaalia sekä yleisten että tieteellisten kirjastojen aineistoluettelot verkossa selattaviksi.

Aluetietokannat

Lähes kaikki maakuntakirjastot ylläpitävät aluetietokantaa, tosin muutamissa maakunnissa aluetietokantahankkeet ovat vasta suunnitteilla tai tekeillä. Käytännössä aluetietokannan ylläpito tarkoittaa lähinnä erilaisen maakunta-aiheisen materiaalin keräämistä omaan erikoiskokoelmaansa, jossa se voi olla rajoitetusti tai vapaasti asiakkaiden käytössä. Aluetietokannat voidaan nähdä alueellisen identiteetin ja imagon kohottajina. Esimerkkinä mainittakoon vaikkapa Etelä-Savon maakuntakokoelma¹⁸, johon Mikkelin maakuntakirjasto on koonnut erilaisia Etelä-Savoa käsitteleviä dokumentteja eri aineistomuodoissa (mm. kirjat, lehdet, kartat, av-aineisto). Olennaista materiaalille on se, että sillä on joku oleellinen yhtymäkohta maakuntaan, sen luontoon, siellä eläviin tai eläneisiin henkilöihin, rakennuksiin, historiaan tms. Suurin osa Mikkelin materiaalista on vielä perinteisessä - ei-sähköisessä - muodossa, mutta sivuilla on myös suoria linkkejä joidenkin organisaatioiden verkkosivuille tai toisiin dokumentteihin, joihin voi tutustua verkossa.

Kirjastot säilyttävät osaltaan harvinaista ja historiallista materiaalia, jotka hyödyttävät alueen asukkaita, tietentekijöitä ja sukututkijoita ympäri maan. Aluetietokantojen avulla voidaan nostaa kirjastojen aarteet esiin. Maakuntakirjastot ovat tuotta-

¹⁷ <http://www.elefkirjastot.net/>

¹⁸ <http://www.mikkeli.fi/kirjasto/maakunta.htm>

neet verkkoon myös paljon erilaisia tietokantoja, hakemistoja ja tiedonhakumateriaalia. Internet on helppottanut tämänkaltaisen materiaalin käyttöön saattamista, mutta samalla se on moninkertaistanut kerättävän materiaalin määrän. Pelkkien viitetietokantojen sijaan yritetään aluetietokantoihin saada mahdollisimman paljon kokotekstiaineistoa; tämä helpottaa luonnollisesti tietokannan käyttäjiä. Käyttäjän ei tarvitse lähteä jäljittämään alkuperäistä fyysisessä muodossa olevaa materiaalia, vaan saa parhaimmassa tapauksessa aineiston suoraan kotikoneelleen.

Aluetietokantojen ylläpitoon kirjastoilla on käytössään hyvin erilaisia ohjelmia ja atk-järjestelmiä. Merkittävänä puutteena voidaan pitää sitä, että aluetietokanta on usein itsenäinen tietokanta, joka on erillään itse kirjastojärjestelmästä. Näin ollen käyttäjän on vaivalloisempaa tarkastaa, löytyykö esimerkiksi jokin aluetietokannan monografia myös yleiskokoelman puolelta ja onko se lainattavissa. Tällä hetkellä vain kolme aluetietokantaa on integroituna kirjastojärjestelmään. Yllättävää ei liene se, että aluetietokantaprojektien ongelmana on usein resurssipula. Aineiston keruu ja tallentaminen on hidasta ja siten kallista toimintaa. Tietokannat aloitetaan usein projektiluonteisesti, jolloin ylläpito alkurahoituksen jälkeen on ongelmallista.

Useimmiten maakuntakirjasto ei vastaa yksin aluetietokannan tuottamisesta, vaan mukana on myös muita alueen kirjastoja. Yleisten kirjastojen lisäksi yhteistyökumppaneina voivat toimia myös esimerkiksi yliopistojen ja korkeakoulujen sekä ammattikorkeakoulujen kirjastot, museot, arkistot, maakunnan liitto, tutkimuslaitokset ja toiset maakuntakirjastot. Kaikki tahot voisivat myös omalta osaltaan osallistua aktiivisesti aluetietokannan mainostamiseen. Nykyisellään tietoisuus aluetietokantojen olemassa olostaan on turhan heikkoa; joskus kirjastot ovat suorastaan kätkenneet aluetietokantalinkin kotisivuilleen.

Kansallinen taso

Yleisten kirjastojen keskuskirjasto

Yleisten kirjastojen keskuskirjastona toimii Helsingin kaupunginkirjasto¹⁹. Se saa opetusministeriöltä harkinnanvaraista valtionavustusta keskuskirjastotoimintaansa. Yksi sen tehtävistä on Suomen kaikkien yleisten kirjastojen kaukopalvelukeskuksena toimiminen, ja sen kaukopalvelu on yleisille kirjastoille kirjastolain mukaisesti maksutonta. Yleisten kirjastojen keskuskirjasto ylläpitää yleisten kirjastojen materiaalia täydentäviä kokoelmia ja tekee yhteistyötä kaukopalvelun suhteen Varastokirjaston kanssa. Se on toiminut myös ulkomaalaiskirjastona vuodesta 1995 lähtien, ja antaa siirtolainoja tai yksittäisiä kaukolainoja yleisille kirjastoille pyydettyä.

Ulkomaalaiskirjastossa on materiaalia yli 60 kielellä, mutta sen toiminta ei käsitä pohjoismaisilla tai ns. suurilla kielillä julkaistuja dokumentteja. Suomen kansainvälistyvän väestöpohjan vuoksi ulkomaalaiskirjaston toiminta on elintärkeää. Pienissä kunnissa voi olla taloudellisesti mahdotonta panostaa vieraskieliseen materiaaliin, jos sen puhujia on kunnassa kuitenkin vain muutamia kymmeniä. Tästä huolimatta heillekin pitää turvata pääsy tietoon ja sivistykseen omalla kielellään. Päävastuu kirjastotoiminnasta on luonnollisesti aina kunnalla, jonka on reagoitava asukaspuhjan laajempaan muutokseen hankkimalla kyseisellä kielellä tuotettua materiaalia myös kirjaston omiin kokoelmiin.

Yleisten kirjastojen keskuskirjaston tehtävänä on myös edistää yleisten ja tieteellisten kirjastojen välistä sekä yleisten kirjastojen keskinäistä yhteistoimintaa. Jos Kansalliskirjaston palvelut ulotetaan koskemaan myös yleisiä kirjastoja, korostuu sen rooli tärkeänä yhteistyökumppanina. Yleisten kirjastojen keskuskirjasto kehittää yhteisiä työmenetelmiä ja apuvälineitä, kuten ylläpitää keskitetysti luokitusjärjestelmän kehittämistä. Yleisten kirjastojen luoki-

¹⁹ <http://www.lib.hel.fi>

tusjärjestelmä YKL on saatavissa myös verkossa²⁰. Kirjastot.fi -portaali on yleisten kirjastojen keskus-kirjaston erittäin laaja projekti, jonka se tuottaa kes- kitetysti. Tosin yleiset kirjastot osallistuvat hajaute- tusti omalla työpanoksellaan sen ylläpitoon esimer- kiksi vastaamalla tietopalvelukysymyksiin tai viemäl- lä omaa materiaaliaan Linkkikirjastoon.

Kysy kirjastonhoitajalta -etätietopalvelua ollaan kehittämässä ja laajentamassa niin, että yleisten kir- jastojen lisäksi asiakkaiden esittämiin kysymyksiin saataisiin vastaajia myös muista kirjastoista. Etenkin erikoiskirjastoja toivotaan mukaan niiden erityistie- tojen ja -osaamisen vuoksi. Samalla asiakas saisi pa- rasta mahdollista palvelua, kun hänen käytettävis- sään olisivat koko kirjastoverkon parhaat asiantunti- jat eri aloilta. Kirjastot.fi on kaikille ilmainen verk- kopalvelu, joka saa opetusministeriöltä rahoitusta toimintaansa.

Varastokirjasto

Varastokirjasto²¹ on perustettu Kuopioon 1989. Sen tehtävänä on ottaa vastaan, säilyttää ja antaa lai- naksi tieteellisistä ja yleisistä kirjastoista sinne lähe- tettävää materiaalia. Kirjastoja vaivaa yleisesti tilan- ahtaus; vanhoja tai vähänlainattuja teoksia on mah- dotonta säilyttää jokaisen yksittäisen kirjaston tiloi- sa. Kulttuurihistoriallisesti ja sivistyksellisesti on kuitenkin ensiarvoisen tärkeää, että tätäkin materi- aalia on saatavilla asiakkaiden sitä tarvitessa. Ratkai- suksi ongelmaan kehitettiin Varastokirjasto, joka on ensimmäinen sekä tieteellisiä että yleisiä kirjastoja palveleva varastokirjasto koko maailmassa. Suomella on pitkät perinteet kirjastoverkon yhteistyössä.

Varastokirjasto on osa yliopistokirjastoverkkoa, mutta se toimii ilman kehysorganisaatiota suoraan opetusministeriön alaisena. Varastokirjasto on siis täysin valtion rahoittama, ja eroaa siten tässä selvi- tyksessä esitellyistä muista kirjastoista. Suurin osa

Varastokirjastoon lähetettävästä materiaalista tulee yliopisto- ja muista tieteellisistä kirjastoista, mutta myös yleisistä kirjastoista lähetetään materiaalia säi- lytettäväksi ja käytettäväksi. Lainojen vastaanottaji- na yleisten kirjastojen osuus on huomattava – joinain vuosina lähes 50% lainoista. Varastokirjasto on siis löytänyt paikkansa Suomen kahden erilaisen kirjas- toverkkopuolen (tieteelliset ja yleiset kirjastot) pal- velijana.

Käytännössä tieteellisten ja yleisten kirjastojen yhteispalvelijana toimiva kirjasto hyödyttää kirjasto- verkon lisäksi asiakkaita, jotka saavat palvelut nope- asti ja yhden luukun periaatteella käyttöönsä. Varas- tokirjasto käyttää Voyager-tietokantaa tieteellisten kirjastojen tavoin, ja se mahdollistaa asiakkaan oma- toimisen kaukolainauksen. Varastokirjasto oli ensim- mäinen kirjasto Suomessa, joka otti käyttöön asia- kaslähtöisen kaukopalvelun vuonna 1999. Lainat ovat kirjastoille maksuttomia, mutta suoraan asiak- kaille kotiin lähetetystä materiaalista peritään mak- su. Kaukopalveluun kuuluu myös kopioiden välittä- minen erilaisista dokumenteista. Asiakas voi saada haluamansa dokumentin paperi- tai elektronisessa (PDF, Ariel) muodossa tarpeensa mukaan. Käytän- nössä tällä hetkellä jo lähes kaikki välitetyt artikkelidokumentit ovat PDF -muodossa.

Tulevaisuudessa Varastokirjaston rooli tulee kasva- maan myös materiaalin digitoinnissa. Kokeiltavana on jo palvelu, jossa asiakas voi tilata artikkelin suo- raan omaan sähköpostiinsa. Varastokirjastossa tehtä- vä digitointi tulee siis painottumaan kysytyn aineis- ton digitointiin. Varastokirjasto osallistuu kansalli- sen digitoidun aineiston tuottamiseen myös anta- malla vapaasti ja maksutta käyttöön Kontentti- tietokantansa²², joka sisältää digitoituja vanhojen suomalaisten aikakauslehtien sisällysluetteloita. Ky- seiset lehdet löytyvät kirjaston kokoelmista, ja niitä voi tilata kirjastojen kautta.

Varastokirjastossa on perinteisiä kirjoja (koti- ja ulkomaisia), sarjajulkaisuja, aikakausjulkaisuja, väi-

²⁰ <http://ykl.kirjastot.fi/>

²¹ <http://www.nrl.fi>

²² <http://www.nrl.fi:3000/digiphpt/kontentti.php>

töskirjoja, levyjä ja nuotteja. Aineistoja, joita kirjastoon ei kerätä, ovat mm. sanomalehdet, pienpainatteen, AV-aineisto (LP-levyjä lukuun ottamatta) ja elektroninen materiaali.

Elektroninen julkaiseminen aiheuttaa sekä hyötyjä että ongelmia kirjastoille. Tekijänoikeuksien lisäksi vaikea kysymys on materiaalin säilyttäminen pitkiä aikoja niin, että se on edelleen saatavissa, avattavissa ja tulkittavissa. Suurin osa elektronisen materiaalin käyttösovimuksista pyritään tekemään niin, että sopimuskaudenkin jälkeen tilaajalla säilyy oikeus käyttää elektronisessa muodossa olevaa sopimuksen sisältämää materiaalia. Aina tämä ei kuitenkaan ole mahdollista. Varastokirjasto tekee yhteistyötä FinELibin kanssa, ja Varastokirjastoon kerätään kirjoitushetkellä (kesällä 2003) ACM:n (Association for Computing Machinery) kausi- ja kongressijulkaisuja paperimuodossa. FinELibissä julkaisut ovat siis saatavissa elektronisessa muodossa. Näin kyseistä aineistoa pääsevät käyttämään myös ne kirjastoverkon kirjastot, jotka eivät ole oikeutettuja käyttämään FinELibin palveluja tai joilla ei ole mahdollisuutta käyttää elektronista materiaalia.

Varastokirjaston tulevaisuutta on pohdittu moneen otteeseen ja sen merkitys kansallisena kauko palvelukeskuksena tulee todennäköisesti kasvamaan entisestään. Tähän viittaa myös se, että Varastokirjasto on ottanut Kirjastot.fi -portaalin kauko palveluosion ylläpidettäväkseen. Vapaakappalelain uudistusehdotuksen yhteydessä harkittiin Varastokirjaston muuttamista vapaakappalekirjastoksi. Näin ei kuitenkaan tule tapahtumaan; Varastokirjastoa ei ole mainittu uudeksi vapaakappalekirjastoksi joukkoviestinnän arkistointiprojektin muistiossa kesäkuussa 2003, joka sisältää esityksen uudeksi vapaakappalelaiksi.

Kansalliskirjasto

Helsingin yliopiston kirjasto toimii myös Suomen kansalliskirjastona²³. Helsingin yliopisto saa opetusministeriön myöntämää kohdennettua rahoitusta kansalliskirjastotoimintaansa sekä opetusministeriön jakamia harkinnanvaraisia projektivastuuja. Jos Kansalliskirjaston toimialaa laajennetaan kattamaan myös yleisten kirjastojen tarpeita, on odotettavissa muutoksia myös rahoitusjärjestelyihin (ks. s. 48).

Kansalliskirjaston tehtävänä on kansallisen julkaisu- ja kulttuuriperinnön ja tieteellisten kokoelmien kartuttaminen, kuvailu, säilyttäminen ja käyttöön asettaminen. Samalla se koordinoi ja kehittää kirjastoverkon yhteisiä ja keskitetysti tuotettuja palveluja, kuten kansallisten yhteistietokantojen ylläpitoa ja kansallisen elektronisen kirjaston (FinELibin) aineistohankintaa ja käyttöön saattamista. Kansalliskirjasto toimii myös Linnea2-konsortion (yliopistokirjastojen ja muutamien erikoiskirjaston yhteistyöverkoston) vastuuorganisaationa huolehtien muun muassa yhteisen kirjastojärjestelmän kehittämisestä ja tarvittavista standardeista.

Helsingin yliopiston kirjasto toimii tärkeimpänä vapaakappalekirjastona. Uuden vapaakappalelakiehdotuksen mukaan lakisääteisen arkistoinnin piiriin saatettaisiin jo nykyään arkistoitavien painotuotteiden, ääni- ja kuvatallenteiden ja elokuvien lisäksi myös muut tallenteet, kotimaiset avoimissa tietoverkoissa olevat verkkojulkaisut sekä radio- ja televisio-ohjelmat. Uuden lain odotetaan astuvan voimaan vuonna 2005. Tietystä aineistosta vapaakappaleita on useampia, joita Kansalliskirjasto jakaa edelleen muille vapaakappalekirjastoille. Verkkoinaisten kerääminen tulisi Kansalliskirjaston vastuulle. Suomen elokuva-arkiston vastuulle taas tulisi elokuvien lisäksi myös radio- ja televisio-ohjelmien arkistointi.

²³ <http://www.lib.helsinki.fi>

Kansalliskirjasto kuuluu Voyager-tietokantaa käyttävään kirjastoryhmään. Vuonna 2000 tehtiin päätös koko Suomen tieteellisten kirjastojen yhteisen atk-lainausjärjestelmän hankkimisesta. Ryhmään kuuluivat aluksi kaikki yliopistokirjastot, Eduskunnan kirjasto sekä Varastokirjasto - sittemmin järjestelmään on liittynyt myös ammattikorkeakoulujen kirjastoja sekä erikoiskirjastoja. Yhteisjärjestelmä on historiallinen, sillä missään muualla maailmassa ei ole näin laajaa kirjastojen yhteisverkostoa, joka kattaisi kaikki maan yliopistokirjastot.

Yhteinen järjestelmä on tuonut mukanaan paljon luontevaa yhteistyötä kirjastojen välille, kasvaneen asiakastyytyvyyden helppokäyttöisyyden johdosta sekä uudenlaisia palvelutyppejä. Eräänä esimerkkinä näistä palveluista on Voyager-järjestelmään liitettävät uudenlaiset kaukopalvelumahdollisuudet (Universal Borrowing, UB). Tämä tuo asiakkaan oman toiminnan keskeisempään asemaan. Asiakas etsii itse lainan Voyager-yhteistietokannasta ja tekee siitä varauksen. Laina lähetetään noutopaikaksi merkittyyn kirjastoon, jossa se palautetaan ja varausilmoitus lähetetään asiakkaalle. Palvelu ei ole vielä laajemmassa käytössä, mutta UB:stä on saatu hyviä kokemuksia esimerkiksi Oulun yliopiston kirjaston ja Varastokirjaston kesken.

Tällainen omatoiminen kaukolainojen tilaaminen, varsinkin jos laina vielä tulee suoraan asiakkaan kotiin, kyseenalaistaa maksuperustelain soveltamisen tieteellisten kirjastojen antamiin kaukolainoihin. Jos asiakas itse paikallistaa teoksen ja tekee kaukopalvelupyynnön, ei voida enää puhua toimeksiantosta, joka olisi perusteena maksullisuudelle.

Tärkein Kansalliskirjaston tuottama tietokanta on Fennica, Suomen kansallisbibliografia, jossa on tiedot Suomessa painetusta tai muuten julkaistusta materiaalista (esim. elektroniset tallenteet). Lisäksi tietokannassa on tietoja ulkomailla ilmestyneistä julkaisuista, joiden tekijä on suomalainen tai jotka koskevat Suomea. Fennican CD-ROM -versio on maksullinen, mutta www-pohjainen tietokanta on maksuttomasti kaikkien saatavilla.

Kansalliskirjaston muita tietokantoja ovat Linea-yhteistietokannat. Linda on yliopistokirjastojen yhteisluettelo. Se sisältää Suomen kansallisbibliografian sekä viitetiedot yliopistokirjastojen, Eduskun-

nan kirjaston, Varastokirjaston ja Turun ammattikorkeakoulun tietokantoihin kuuluvasta aineistosta. Mukana ovat myös tiedot muidenkin ammattikorkeakoulukirjastojen, maakuntakirjastojen ja erikoiskirjastojen aikakauslehdistä. Linda on yliopistoille maksuton, mutta muille maksullinen. Manda puolestaan on maakuntakirjastojen yhteistietokanta, Viola Suomen kansallisdiskografia ja nuottiaineiston kansallisbibliografia. ARTO on monipuolinen kotimaisten artikkelien viitetietokanta. Kansalliskirjasto tuottaa lisäksi Elektraa, joka on elektronisessa muodossa olevien, tekijänoikeuksien alaisten dokumenttien tietokanta. Se sisältää lähinnä tieteellisiä artikkeleita kokotekstinä. Elektran aineisto on haettavissa ARTOn kautta, mutta edellyttää vielä erillistä maksullista sopimusta.

Yleisillä kirjastoilla on oikeus käyttää edellä mainittuja tietokantoja hakukäyttöön. Vaikka ne ovat periaatteessa maksullisia tietokantoja, yleiset kirjastot ovat saaneet ne "ilmaiseksi" käyttöönsä Opetusministeriön tarjoaman lisenssin kautta parin viime vuoden ajan. Tätä kautta myös asiakkaat pääsevät käyttämään niitä ilmaiseksi. Siitä, pitäisikö verovaroja tuotettujen tietokantojen käytöstä enää laskuttaa ketään, on käyty keskustelua.

Tietokantojen maksullisuus kuitenkin perustuu valtion maksuperustelakiin, jonka mukaan valtion tuottamista tavaroista, tilatuista palveluista ja haetuista päätöksistä tulee periä maksu. Jos suoritteen maksuttomuudelle on perusteltu syy, maksu voidaan jättää perimättä. Suoritteen tulee olla maksullinen etenkin silloin, kun myös muu kuin valtion viranomainen tuottaa sitä tai siihen verrattavaa suoritetta maksullisena tai kun suoritteen tuottaminen liittyy vastaanottajan taloudelliseen toimintaan. Tämän perusteella tietokantojen täytyykin olla maksullisia. Valtion subventoidessa kyseisiä tietokantoja on niiden maksullisuus yleisille kirjastoille kuitenkin vain näennäinen. Artolle löytyy kilpailija yksityiseltä puolelta, BTJ Kirjastopalvelun tuottama Aleks. Tosin Arto on suuntautunut tieteellisempään aineistoon kuin Aleks, mutta päällekkäisyyttäkin on. Opetusministeriön lisensseillä kuitataan maksuperustelain vaatimukset, mutta kilpailutilanteen reiludesta voidaan olla kovin montaa mieltä.

Kansalliskirjasto hankkii ja tarjoaa käyttöön kan-

sallisen elektronisen kirjaston, FinELibin aineiston. FinELibissä on nykyisellään lähinnä englanninkielistä materiaalia; elektronisia lehtiä ja viitetietokantoja. Kansalliskirjasto hoitaa aineiston toimittajien kanssa käytävät lisenssineuvottelut keskitetysti. Lisäksi se tarjoaa kirjastoille aineisto- ja asiantuntijakoulutusta, tiedottaa ja markkinoi ja koordinoi kehittämishankkeita. Tieteellisten kirjastojen lisäksi FinELibin konsortioon kuuluvat yleiset kirjastot, ammattikorkeakoulujen kirjastot sekä erilaiset erikoiskirjastot. Myös FinELib on opetusministeriön rahoituksen avustamana käytössä yleisissä kirjastoissa, mutta kirjastot kuitenkin rahoittavat aineistohankintoja omista budjeteistaan ja päättävät mihin aineistokonsortioihin liittyvät.

Suosituksset palvelujen maksullisuudesta

Palvelujen maksullisuuden sekavasta ja kirjavasta tilanteesta huolimatta ei ole liene mielekäästä sanella kirjastoille tarkkoja sääntöjä ylhäältä päin, eikä tämä olisi ehkä mahdollistakaan kuntien autonomian takia. Diktatuuri maksuista määräämisen suhteen saattaisi aiheuttaa paljon vastalauseita, tosin voisi yhteisille pelisäännöille löytyä kannattajiakin. Lähdemme kuitenkin siitä, että kirjastoille on jätettävä mahdollisuus päättää maksujen suuruudesta itse, oman organisaation ja asiakaskunnan perusteella, mutta kuitenkin edes periaatteellisella tasolla yhdenmukaiset säännöt ovat tarpeen.

Tarjoamme tässä yhteydessä suosituksia eri palvelumuotojen maksuttomuudesta/maksullisuudesta.

Maksuttomat palvelut eli peruspalvelut

- lainaus ja palautus, lainojen uusiminen
- etälainaus (e-kirjat ja muut sähköiset dokumentit tekijänoikeuksien salliessa)
- perustietopalvelu (ja kaikki aineistoon kohdistuva esityö, mikä mahdollistaa tietopalvelun)
- aineiston käyttö kirjastossa (lehtisalit yms.)

- kaukolainaus maakuntakirjastoista ja Yleisten kirjastojen keskuskirjastosta
- kirjaston oman aineistotietokannan etäkäyttö
- kirjaston hankkimien tietokantojen käyttö kirjaston koneilla ja kotona, jos on kotikäyttölisenssejä
- työvälineiden käyttö kirjastossa (tietokoneet, välineet musiikin kuunteluun, mikrofilminlukulaiteet yms.)
- Internet-yhteyden tarjoaminen
- tiedonhakukoulutuksen perusteet (tätä varten pitäisi olla tehtävään soveltuvat tilat ja laiteresurssit)
- erikoiskoulutukset (sponsoroinnin turvin mm. pankkipalveluiden ja kännykänkäytön kouluttaminen)
- erilaiset kirjaston järjestämät tilaisuudet pääsääntöisesti maksuttomia (satutunnit, kirjailijavierailut, luennot, näyttelyt)
- kotipalvelu (aineiston kuljetus henkilöille, jotka eivät kykene itse tulemaan kirjastoon. Kotipalvelua voisi pyrkiä kehittämään hyödyntäen muita toimialoja, jotka toimivat vanhusten- ja sairaanhuollon alalla. Palvelun kysyntä on todennäköisesti kasvamassa väestön vanhentuessa; tuleva vanhusväestö on edellisiä koulutetumpi ja oletettavasti kirjastopalvelujen suhteen aktiivisempi

Omakustannushintaiset maksulliset palvelut

- muu kaukolainaus kuin edellisessä kohdassa mainittu
- varausilmoitukset, hyllyssä olevan materiaalin varaaminen
- kalliiden erikoistietokantojen tarjoaminen asiakkaiden käyttöön

Kaukolainoja kirjasto voisi tarjota myös alle omakustannushinnan, erityisesti kimppojen kesken. Tällöin kaukolainan voisi terminä korvata vaikkapa seutulainalla. Alueellisten kirjastoryhmittymien kannattaa miettiä mahdollisimman edullisia, keskitettyjä tapoja aineiston kuljetukseen. Tässä törmätään myös siihen, että kimppojen kokoja ei pitäisi liiallisesti kasvattaa. Liian suuri maantieteellinen etäisyys alkaa haitata todellisia yhteistyöhankkeita; kimppojen yhteistyön olisi tietenkin toivottavaa päästä yhteistä aineistotietokantaa syvemmälle. Etenkin Pohjois-Suomessa tilanne on tietenkin vaikeampi välimatkojen suhteen, kun jo yksittäisten kuntien sisällä maantieteelliset etäisyydet ovat suuria.

Kaukolainaus on merkittävä tekijä alueellisen epätasa-arvon poistamisessa. Kirjastokimppojen järjestämä sujuva ja kohtuuhintainen keskinäinen lainaaminen tarjoaa asiakkaiden käyttöön huomattavasti monipuolisemman aineistovalikoiman kuin mitä pieni kunnankirjasto pystyisi yksinään tarjoamaan. Kirjastojen yhteistoiminnan kautta haja-asutusalueiden kirjastopalvelut pystyvät jo paremmin vastaamaan suurempien asutuskeskusten kirjastojen tarjontaa. Kuitenkaan asiakkaan kannalta tilanne ei ole kovinkaan tasa-arvoinen, jos kaukolainojen hinnoittelu ei ole yhtenäistä. Olisi reilua, jos kimppalainat maksaisivat saman verran eri puolilla Suomea. Harvaan asutuilla alueilla tämä varmasti merkitsisi lainojen tarjoamista reilusti alle omakustannushinnan. Tämän asian huomioinen valtiosuusjärjestelmässä lienee harkitsemisen arvoinen asia.

Voittoa tuottavat maksulliset palvelut

- aineiston kuljetus asiakkaalle (Maksullisuuden perusteena olisi selkeä lisäarvo, joka syntyy asiakkaan ajan ja vaivan säästöstä.) Tämä palvelu tulee tietenkin erottaa kotipalvelusta, jonka tulisi pysyä maksuttomana.
- Yksilölliset, kohdennetut palvelut: esim. eräpäivämuistutus, uusintapalvelu ja uutuusseuranta.
- erikoistiedonhaut: kirjaston työntekijöiden tekemät erityisen laajat ja kalliit tiedonhaut (esim. yrityksiä ei pidä rajattomasti palvella ilmaiseksi)
- kirjastojen tilojen vuokraaminen (sekä fyysisesti että verkossa) - tärkeää pitää yllä kuitenkin "tasoa" - edes jonkinlainen yhteys kirjastoon tai sen välittämiin arvoihin.
- erilaiset tuotteet (disketeistä julkaisuihin) ja kaupallisesti tuoteistetut myyntiartikkelit (tiedonlähde-kokoelmat, teemapolut yms.)
- osa tiedonhaku, -hankinta ja -hallintakoulutuksesta (eri ammattiryhmille tms.)

Nykyiset palvelujen organisointi- ja rahoitustavat

Rahoitus

Nykyinen rahoitusmalli yleisille kirjastoille on perusperiaatteiltaan seuraavanlainen: kunnat vastaavat kirjastojensa toiminnasta ja rahoituksesta, ja saavat sitä varten valtionosuutta. Tämä raha on kuitenkin kunnan vapaasti käytettävissä, muuhunkin kuin kirjastotoimintaan. Niin sanottu korvamerkitty valtionosuus poistui 1990-luvun alkupuolella. Samaan aikaan osui lama.

Sen jälkeen kirjastojen määrärahoissa on ollut nähtävissä selkeä lasku, mikä jatkuu edelleen. Palautumista aikaisemmalle tasolle ei tapahtunut edes 1990-luvun lopun noususuhdanteen aikana.

Palvelutaso on keskimäärin laskenut ja kokoelmat kärsineet samalla kun asiakasmäärät kasvavat. Toiset kunnat panostavat kirjastotoimintaansa suhteellisen hyvin, toiset taas huonommin. Tämän seuraukset näkyvät suoraan mm. lääninhallitusten tuottamissa kirjastotilastoissa. Lainausten määrä ja kirjastonkäyttö on suurempaa niissä kunnissa, joissa kirjastolla on mahdollisuus toteuttaa tehtävänsä ilman jatkuvaa yön kiristämistä. Kirjastopoliittisessa ohjelmassa 2001 - 2004 esitettiin, että kuntien tulisi panostaa kirjastolaitokseensa vähintään 1,5 % kunnan kokonaiskuluista, mutta käytännössä rahaa käytetään vain 0,8%. Tämä määrä ei riitä turvaamaan kunnollisia palveluja kaikille asukkaille.

Opetusministeriö rahoittaa myös kirjastoautojen hankintaa sekä kirjastojen rakennus- ja korjaushankkeita valtionosuuksilla. Yleisten kirjastojen keskuskirjasto ja Kansalliskirjasto saavat opetusministeriöltä rahoitusta, jolla ne tuottavat keskitetysti palveluja (kansalliset tietokannat, Kirjastot.fi jne.). Myös maakuntakirjastot saavat harkinnanvaraista valtionavustusta oman toiminta-alueensa kehittämishankkeisiin ja kirjastojen henkilöstön perehdyttämiseen.

Nykytilanteessa hankkeet, projektit, sisältötuotanto ja kokeilut rahoitetaan pääosin veikkausvoittovaroista. Nämä avustukset ovat harkinnanvaraisia. Ne myönnetään vuosittain, mutta sama projekti voi saada rahoitusta useampanakin vuotena. Lyhytnäköiset projektit johtavat lyhytjänteiseen toimintaan. Voidaan olettaa, että suuri osa rahoista jää hyödyntämättä parhaalla mahdollisella tavalla. Vuodessa suurempi projekti saadaan vasta polkaistua käyntiin. Rahoituksen loppuessa sen päivitys, seuranta, jatkokehittäminen ja arvioiminen jäävät kesken.

Jos harkinnanvaraiset valtionavustukset vain siirrettäisiin veikkausvoittorahoista budjettivaroihin, ei tämäkään välttämättä vielä paranna tilannetta. Todellista parannusta tulisi todennäköisesti vasta tilanteessa, jossa sellaiset perustoimintaan, kuten esim. maakuntakirjaston ja yleisten kirjastojen keskuskir-

jaston palveluihin osoitetut avustukset olisivat huomioituina jo laskennallista valtionosuutta määriteltäessä.

Voidaan todeta, että korvamerkitystä valtionosuudesta luopuminen ei ole tehnyt hyvää Suomen yleisille kirjastoille. Nykytilanteessa yksikköhinnan laskentaan vaikuttaa kaikkien kuntien yhteensä kirjastoihin tekemät satsaukset. Näin ollen kirjastoihin huonosti panostaneet kunnat vaikuttavat seuraavan vuoden yksikköhintaan negatiivisesti. Tämä aiheuttaa katkeruutta niissä kunnissa ja kirjastoissa, jotka ovat oikeasti halunneet kirjastotoimintaansa kehittää. Valtion resurssiohjauksessa olisi siten parantamisen varaa. Valtion nykyiset ohjausmahdollisuudet rajoittuvat yksittäisten projektien rahoittamiseen. Ja kuten edellä todettiin, projekteilla on vaikea saada aikaan pitkäjänteistä ja tulevaisuuden kannalta hyvin suunniteltua ja järkevää toimintaa.

Nykyinen valtionosuusjärjestelmä ei tue kokonaistaloudellisia, keskitetysti tuotettuja palveluja, jotka perustuisivat pysyvään toimintamalliin ja rahoitukseen. Keskitetysti tuotetut palvelut rahoitetaan nykyisellään nimenomaan projekteina veikkauvoittovaroista. Rahoituksen projektiluonteisuudesta pois pääsemiseksi on tehty suunnitelmia, joista lisää seuraavassa luvussa. Valtionosuusjärjestelmän tulisi myös kyetä tukemaan kirjastojen yhteishankkeita ja kuntayhtymän ylläpitämän kirjastolaitoksen tulisi saada valtionosuutta.

Hallinto

Kirjastotietoutta ylimmän hallinnon tasolla pitäisi kehittää. Opetusministeriön viestintäkulttuuriyksikön kirjastotiimi on elintärkeä, mutta liian suppea kehittämään koko maan kirjastojen tietoyhteiskuntakehitystä. Pohjoismaista vain Suomessa kirjastoalalla ei ole panostettu kattavaan edustukseen kansallisen tason hallinnossa - käytännössä toimeenpanevaan asiantuntijavirastoon, joka toimii ministeriön alaisena. Kansalliskirjastosta on ajateltu mahdollista "kirjastoverkon kehittämisvirastoa".

Opetusministeriön alaiseksi tulisi kuitenkin perustaa oma kirjastoyksikkö, joka hoitaisi kansallisella tasolla sektorirajat ylittäviä kirjastopoliittisia ky-

symyksiä (mukana mahdollisesti myös muut muistiorganisaatiot yhteistyön helpottamiseksi). Tällaisen vastuun kantavien ja toimeenpanevien asiantuntijaryhmien muodostamista ehdotettiinkin tuoreimmassa kirjastostrategiassa.

Lääninhallitukset, jotka ovat kirjastojen hallintoviranomaisia valtion aluehallinnossa, ovat saaneet lisätehtävikseen kirjastojen palvelujen arvioinnin, ja resursointi on niilläkin todella tiukkaa. Paikallisella tasolla kuntien hallinnossa kirjastojen mahdollisuudet ovat kirjavat; lähinnä siis johtuen kuntien mielenkiinnosta kirjastopalveluja kohtaan. Toisissa kunnissa kirjasto on hyvin edustettuna johto- ja lautakunnissa, mutta toisissa hallinnollinen osallistuminen - ja samalla tiedottaminen kirjaston asioista on vähäistä. Lisäksi ongelmana on kirjastokimppojen kunnalliset rajat ylittävä aluetason hallinto (tai ehkä pikemminkin hallinnon puuttuminen), sillä kirjastojen lisäksi näin suurta yhteistyötä kunnallisella tasolla ei vielä juurikaan tehdä. Kokemusta tällaisesta ollaan vasta keräämässä.

Uudessa hallitusohjelmassa 2003-2007 kirjastot mainitaan suoraan muutamassa kohdassa: "Monipuolisten ja laadukkaiden tieto- ja kirjastopalveluiden saatavuus turvataan koko maassa hyödyntäen Kirjastostrategia 2010 ehdotuksia. Kirjastojen peruspalvelut säilytetään maksuttomina. Kirjastojen roolia tietoyhteiskunnan perustaitojen levittäjänä vahvistetaan. Edistetään laajakaistayhteyksiä kouluille ja kirjastoille." Tietoyhteiskuntakohtassa todetaan edelleen: "Ohjelmalla kannustetaan digitaalisten palvelujen ja sisältöjen tuotantoa sekä rohkaitaan yrityksiä sähköiseen kaupankäyntiin ja verkottumiseen. Tiedon ja kulttuurin saatavuutta parannetaan ja kirjastojärjestelmää kehitetään vastaamaan tietoyhteiskunnan tarpeita. Tekijänoikeuslainsäädäntöä kehitetään vastaamaan tietoyhteiskunnan vaatimuksia". Kirjastojen kannalta tilanne siis vaikuttaa lupaavalta. Sitä, mitä peruspalveluilla tarkoitetaan, ei määritellä hallitusohjelmassa sen paremmin kuin missään muuallakaan.

Selvää kuitenkin on, että käsitettä ei saa jättää roikkumaan ilmaan, jolloin kirjaston peruspalveluilla voitaisiin tarkoittaa milloin mitään. Käsitteen epämääräisyys voidaan kuitenkin nähdä tässä vaiheessa positiivisena asiana. Koska käsitteen sisältöä

ei ole pyritty määräämään minkään ulkopuolisen tahon toimesta, jättää tämä kirjastoalalle mahdollisuuden peruspalvelujen määrittelyyn. Tässä selvityksessä olemmekin lähteneet etsimään yhtenäistä linjaa peruspalvelujen määrittämiseksi.

Koulutus

Kirjastoammattillista koulutusta saa maassamme niin yliopistoissa, ammattikorkeakouluissa kuin 2. asteellakin. Kirjastolain mukaan kirjaston henkilökunnasta vähintään kahdella kolmasosalla täytyy olla ainakin 20 opintoviikon laajuiset kirjastoalan opinnot. Lisäksi koko kunnan kirjastolaitoksesta vastaavalta henkilöltä vaaditaan ylempi korkeakoulututkinto, johon sisältyy tai jonka lisäksi on suoritettu vähintään 35 opintoviikon kirjasto- ja informaatioalan opinnot.

Koulutusta työvoimasta tulee olemaan melkoinen pula jo lähitulevaisuudessa. Tämä johtuu tällä hetkellä työssä olevien korkeasta keski-ikästä, mutta myös siitä, että kirjastoalan korkeakoulutetut usein suuntautuvat yksityiselle sektorille erilaisiin informaatioalan tuntemusta vaativiin tehtäviin. Yleisten kirjastojen pitäisi pystyä kohottamaan imagoaan työnantajana; erittäin tärkeää olisi saada palkkataso edes jossain määrin houkuttelevaksi ja kilpailukykyiseksi.

Voidaan myös kysyä, onko alan yliopistokoulutus lähtenyt houkuttelemaan opiskelijoita vetävämmillä uusilla informaatioammateilla, unohtaen kirjastoihin liittyvät opinnot pieneksi marginaaliryhmäksi. Tietenkin informaatioalan opintojen monipuolisuus on hyvä asia, mutta samalla täytyy muistaa, että opinnot suorittanut on myös pätevä esimerkiksi kirjastonjohtajaksi. Tehtävä vaatii vankkaa ammattitaitoa; paljon asioita opitaan luonnollisesti vasta töitä tehdessä, mutta kuitenkin koulutuksen pitäisi tarjota riittävä kirjastoalan tuntemus alan korkeatasoisen ammattitaidon säilyttämiseksi.

Kaikki eivät opiskellessaan vielä tiedä, mihin haluavat töihin ja ne harvat kirjastoihin liittyvät kurssit saattavat jäädä valitsematta. Saattaapa tulevaisuuden työtilannekin olla sellainen, että kirjastoihin päätyy sellaisiakin henkilöitä, jotka ovat alun perin

halunneet muihin tehtäviin ja suunnanneet opintonsa sen mukaisesti. Koska kaikki informaatiotutkimuksen opiskelijat kuitenkin saavat kirjastoalan pätevyuden, pitäisi pakollisilla perusopinnoilla taata näiden henkilöiden riittävä ammattitaito myös yleisten kirjastojen kannalta. Tietenkään ei ole tarkoituksenmukaista opettaa esimerkiksi kirjastojärjestelmien käyttöä. Tällainen osaaminen saattaisi olla jo vanhentunutta opiskelijoiden valmistuttua. Opinnot voisivat kuitenkin valmistaa opiskelijoita paremmin ainakin kirjaston johtajuuteen liittyviin asioihin. Pahitteeksi ei olisi esimerkiksi kirjastopoliittisten suuntausten ja kirjastoverkon kehittämisen seuraaminen jo opiskeluaikana.

Keskitetty malli - Kansalliskirjaston toimialan laajennus?

Eri kirjastoryhmien tarpeet kohdistuvat tiettyihin Kansalliskirjaston tuottamiin palveluihin, joita ovat kansallisten Linnea-yhteistietokantojen käyttö (hakukäyttö ja kopioluettelointi), kirjastoverkon infrastruktuurin tekninen tuki ja koordinoitipalvelut, Kansallisen elektronisen kirjaston (FinElib) aineistohankintapalvelut, kirjastoverkon yhteisten palvelujen kehittäminen ja palveluihin liittyvän koulutuksen koordinointi ja tiedotus sekä tilastoyhteistyön koordinointi.

Nykyisen voimassa olevan yliopistoasetuksen nro 115/1998 perusteella Kansalliskirjaston tehtävänä on toimia tieteellisten kirjastojen valtakunnallisena palvelu- ja kehittämysyksikkönä. Tämän takia yliopistojen yhteiseltä toimintamomentilta on osoitettu Helsingin yliopistolle korvamerkittyä rahaa, joka menee Kansalliskirjaston valtakunnallisiin tehtäviin. Nykyinen laki ei kuitenkaan velvoita Kansalliskirjastoa tarjoamaan tuottamia palveluja kirjastoverkon muille osapuolille. Näin ollen yleisten kirjastojen (kuten myös ammattikorkeakoulukirjastojen ja erikoiskirjastojen) ongelmana on ollut rahoituksen järjestäminen Kansalliskirjaston tuottamiin palveluihin. Opetusministeriö on subventoinut

yleisille kirjastoille kansallisten Linnea-tietokantojen lisenssit ja Kansalliseen elektroniseen kirjastoon (FinElibiin) liittyviä palveluja. Nämä voidaan kuitenkin katsoa pysyviksi palveluiksi ja niiden rahoittaminen projektirahoituksella ei ole tarkoituksenmukaista.

Opetusministeriön asettama Kansalliskirjaston toimialaa uudelleen arvioinut työryhmä ehdottaakin tammikuussa 2003 julkaistussa muistiossaan, että Helsingin yliopiston kirjaston toimiala ja tehtävät laajennettaisiin koskemaan Suomen koko kirjastoverkkoa. Helsingin yliopiston kirjaston nimi myös muutettaisiin virallisesti Kansalliskirjastoksi, mikä kuvastaisi paremmin kirjaston uutta kansakunnan tason roolia ja tekisi selkeämmän eron Helsingin yliopiston opiskelijakirjastoihin. Mukana jo olevien yliopiston kirjastojen lisäksi Kansalliskirjaston yhteistyökumppaneiksi tulisivat siten myös ammattikorkeakoulukirjastot, erikoiskirjastot ja yleiset kirjastot.

Uusien yhteistyökumppaneiden näkemysten esille pääsemistä edesauttaisivat näiden muodostamat omat konsortiot. Ammattikorkeakouluilla ja erikoiskirjastoilla onkin jo yhteistyökonsortionsa. Yleisten

kirjastojen osalta on perustettu konsortio nimeltä Yleisten kirjastojen neuvosto (ks. s. 49). Kirjastoverkon osapuolten välisissä neuvotteluissa olisi tarkoitus sopia keskeisistä, yhteisistä hankkeista ja tavoitteista sekä tarvittavista voimavaroista, seurannasta ja arvioinnista. Sopimukset ja tavoitteet tehtäisiin kolmivuotiskaudelle.

Tällä uudelleen järjestelyllä olisi tarkoitus edistää kirjastoverkon toimintaa kokonaisuutena, kirjastoverkon asiantuntemus saataisiin paremmin käyttöön ja kansalaiset pääsevät tasapuolisemmin käyttämään tiedonlähteitä. Keskitetyksi tuotetut palvelut ovat luonnollisesti kustannustehokkaita. Samoja asioita ei kannata tehdä moneen kertaan; osaoptimoinnista on järkevää siirtyä yhteisen edun tavoitteluun. Vähentämällä päällekkäistyötä ja siirtymällä lyhyistä projekteista pidemmän tähtäimen suunnitteluun säästetään aikaa, rahaa ja työpanoksia joka taholla. Yksittäiset kirjastot voisivat keskittyä päätehtäväänsä eli peruspalvelujen tarjoamiseen omalle asiakaskunnalleen. Yleisten kirjaston osalta rahoitusta ehdotetaan järjestettäväksi siten, että kuntien saamasta valtionosuudesta voidaan irrottaa rahaa keskitettyjen palvelujen tuottamiseen, jolloin rahaa osoitettaisiin esimerkiksi Kansalliskirjastolle.

Kansalliskirjastolla on paljon kokemusta yhteistyöstä yliopiston kirjastojen kanssa. Yleisten kirjastojen kanssa suhde on vasta alkumetreillä; erottavina tekijöinä ovat lisäksi erilainen rahoituspohja ja erilaiset kirjastojärjestelmät. Kansalliskirjaston muuttuminen koko valtakunnan kirjastojen yhteiseksi "äidiksi" on hieno visio, ja varmastikin tavoittelemisen arvoinen. Kuitenkin täytyy tarkkaan harkita, mistä Kansalliskirjaston palveluista yleiset kirjastot parhaiten hyötyisivät. Jos kuntien valtionosuudesta irrotetaan rahaa yhteisten palvelujen tuottamiseen, on palvelujen myös oltava sellaisia, joista yleiset kirjastot tuntevat aidosti hyötyvänsä. Esimerkiksi Kansalliseen elektroniseen kirjastoon olisi tärkeää saada kotimaista, yleisiä kirjoja kiinnostavaa materiaalia.

Tällä hetkellä FinELib tarjoaa lähinnä yliopistoyhteisöille suunnattua materiaalia: englanninkielisiä elektronisia lehtiä ja viitetietokantoja. Kotimaisen aineiston hankinnan suhteen hidastavana tekijänä voidaan nähdä se, että alalla on suhteellisen vähän

sisällön tarjoajia. Tästä seuraa kilpailun puute, eikä uusiin yhteistyömuotoihin ole ollut ehkä niinkään kiire ryhtyä. Yhteistyön edut olisivat oletettavasti molemmin puoleisia. Tämän suuntainen ajattelu on toivottavasti jo yleistymässä ja monipuolista kotimaista aineistoa odotettavissa Kansalliseen elektroniseen kirjastoon. Yleisten kirjastojen hankintaehdotuksissa ovat olleet muun muassa Aleksis, Fono, Tenttu, WSOY Yritysonline, Tilastokeskuksen tietokannat ja Helsingin Sanomien maksullinen arkisto. Jos kotimaisen aineiston hankinta ei kuitenkaan ala sujumaan toiveiden mukaisesti, on ehkä viisainta pitää FinELib tieteelliselle yhteisölle suunnattuna palveluna ja profiloitua kehitystyössä sen mukaisesti. Ehkäpä Kansalliskirjasto voisikin parhaiten palvelulla yleisiä kirjoja digitoimalla kansallista aineistoa ja tarjoamalla se yleisten kirjastojen käyttöön.

Yleisten kirjastojen järjestäytyminen

Yleisten kirjastojen välinen yhteistyö on tähän asti toiminut vaihtelevasti ja yleensä vapaaehtoisperiaatteella. Monet ovat toivoneet tiiviimpää toimintaa ja tiukempaa yhteisellä äänellä puhumista, mutta kirjastojen suuren lukumäärän vuoksi kentän hajanaisuutta on ollut vaikeaa saada yhden instituution taakse. Luonnollisesti moninaisuus on myös rikkaus.

Kirjastoverkon ja sen vaatimusten muuttuessa on syntynyt selkeä tarve yleisten kirjastojen jonkinlaiseen järjestäytymiseen. Etenkin, jos Kansalliskirjaston toimiala laajenee käsittämään myös yleiset kirjastot vuoden 2005 loppuun mennessä, on tärkeää saada kirjastoverkkoon jonkinlainen yhteistyöelin, joka pystyy tasavertaiseen kommunikaatioon sen kanssa välittäen pienten kirjastojen viestejä ylöspäin sekä organisoiden Kansalliskirjaston toimintaa kentätasolle. Yleiset kirjastot ovat monesti kokeneet jäävänsä liian vähälle huomiolle tärkeissä keskusteluissa; järjestäytyminen toisi mukanaan suuremman painoarvon sekä yksittäisten palvelujen ja niiden sisältöjen ostamisessa että alaa muokkaavissa suurissa kysymyksissä.

Yleisten kirjastojen järjestäytyminen saatiin konkretisoitua syksyllä 2003, jolloin perustettiin

Yleisten kirjastojen neuvosto. Neuvosto koostuu alkuvaiheessa maakuntakirjastojen ja Yleisten kirjastojen keskuskirjaston edustajista. Neuvosto sai heti kritiikkiä siitä, että rivikirjastojen edustus jäi puuttumaan. Edustusta ollaan kuitenkin laajentamassa heti seuraavassa aallossa siten, että koko yleisten kirjastojen kentän ääni saada kuulumaan.

Yleisten kirjastojen neuvoston tehtävänä tulee olemaan maakuntakirjastojen ja keskuskirjaston välisen toiminnan koordinointi sekä kaikkien yleisten kirjastojen yhteistyön ja vuorovaikutuksen edistäminen. Neuvostolle tärkeitä yhteistyökumppaneita ovat koko kirjastoverkon lisäksi alan keskeiset sidosryhmät. Se ajaa jäseniensä asioita kansallisessa kirjastoverkossa, tekee aloitteita kansallisen kirjastoverkon toiminnan kehittämiseksi, seuraa alan kehitystä tehden tarvittaessa omia esityksiään keskeisistä aiheista ja korostaa yhteistyön tärkeyttä ja taloudellisuutta kirjastojen toiminnassa. Ammattikorkeakoulujen konsortioista neuvosto eroaa siten, että se ei voi solmia kirjastoja sitovia sopimuksia.

Tiedonhaun portti

Parasta aikaa on kehitteillä yhteisesti ja keskitetyillä ylläpidettävä verkkopalvelu, jonka on tarkoitus toimia väylänä eri kirjastojen aineistotietokantoihin, erilaisiin tiedonhakupalveluihin ja julkisen sektorin sähköisiin palveluihin. Suunnitellusta kansalaisen tietohuollon kokonaisuudesta käytetään nimitystä Tiedonhaun portti. Myös Kansalliskirjasto on kehittämässä omaa kansallista hakuportaaliaan, Nelli-portaalaa. Se sisältää monihaun yliopistokirjastojen ja jatkossa todennäköisesti muidenkin kirjastojen kokoelmätietokantoihin, FinELib-aineistoon ja Linea-yhteistietokantoihin.

Nelli on ainakin alkuvaiheessa tarkoitettu palvelemaan yliopistoyhteisöjä; Tiedonhaun portti taas on yleisempi, kaiken kansan tietohuoltoon tarkoitettu portaali. Nelli-hanke on jo edennyt pitkälle, ja portaali on tarkoitus saada käyttöön 2004 vuoden alussa. Näin ollen Tiedonhaun portin suunnittelijoiden on mahdollista seurata Nelliin käyttöönottoa ja saada tätä kautta arvokasta käytännön kokemusta. Yhteistyö näiden hankkeiden kesken olisi muuten-

kin järkevää. Keskitetyistä palveluista puhuttaessa tulee myös mieleen, että olisiko riittänyt yksi yhteisesti tehty portaali. Toisaalta ehkä yhdellä kokonaisuudella olisi ollut kuitenkin liian vaikeaa ja monimutkaista tyydyttää kaikkien kirjastoverkon osapuolien tarpeet.

Aineistotietokannat eli kokoelmätietokannat ovat kirjaston keskeisimpiä ja käytetyimpiä sähköisiä aineistoja. Viitetietojen selausmahdollisuuden avulla voidaan paikallistaa paperimuotoinen tai muussa formaatissa oleva aineisto. Pelkät sähköiset kirjastoaineiston viitetietokannat ovat enenevässä määrin muuttumassa monipuolisiksi virtuaalikirjastoiksi, jossa asiakas voi uusia lainansa, tehdä varauksia, saa uutuuksilmoituksia oman kiinnostusprofiilinsa mukaan ym. Nykytilanteessa on ongelmallista hakujen kohdistaminen useampiin kokoelmiin yhdellä hakukerralla. Yhteishakumahdollisuuksia on toki yliopistokirjastojen aineistosta (Linda) ja maakuntakirjastojen kesken (Manda). Lindasta näkee aineiston saatavuustiedot, Mandasta ei. Myös esimerkiksi varauksen tekoa varten käyttäjä joutuu kirjautumaan erikseen kyseessä olevan kirjaston järjestelmään. Positiivisen poikkeuksen tietenkin muodostavat kirjastokimppojen yhteiset atk-järjestelmät.

Tarvetta kirjastojen sektorirajat ylittävälle hakupalvelulle kuitenkin on. Ongelmana ovat olleet kirjastokentän erilaiset aineistotietokannat. Yleisten kirjastojen atk-järjestelmät ovat hyvinkin kirjavia ja eritasoisia. Ilmeisesti keskitetty rahoitus ja yhteiset päätöselimet ovat puuttuneet silloin, kun kirjastoihin on alettu hankkia atk-järjestelmiä. Nyt yhteiseen järjestelmään siirtyminen olisi jo ehkä liian kallista ja ei-toivottua. Vai olisiko sittenkin parempi myöhään kuin ei milloinkaan? Toisaalta yhden järjestelmän ongelmana on kilpailun puute.

Monihaun tarvetta paikkaamaan on kehitetty Kirjastot.fi:n monihaut. Monihauilla voidaan nimensä mukaisesti etsiä samanaikaisesti useista eri kirjastojen aineistotietokannoista sekä muutamista muistakin hakupalveluista. Niillä ei voi suorittaa monimutkaisia tiedonhakuja, vaan ne on tarkoitettu aineiston sijaintitietojen etsintään. Yksinkertaisuudessaan ne eivät korvaa esimerkiksi Mandaa, mutta sijaintitietojen tarkastamiseen ne ovat todella toimivia ja kaivattuja välineitä. Monihaku- sivus-

tolta²⁴ löytyy tällä hetkellä seuraavanlaisia monihakuvaihtoehtoja: Maakuntakirjastojen ja Varastokirjaston kokoelmatietokannat, Jyväskylän kaupunginkirjaston ja Jyväskylän maalaiskunnan kirjaston kokoelmatietokannat, Kainuun yleisten kirjastojen kokoelmatietokannat, Pääkaupunkiseudun yleisten ja muiden kirjastojen kokoelmatietokantoja sekä muita hakupalveluita ja SökSam (ruotsinkielisten kuntien ja korkeakoulujen kirjastojen kokoelmatietokannat sekä ruotsinkielisten www-sivujen haku). Pohjanmaan yleisten kirjastojen aluehaku ei ole toistaiseksi käytössä.

Tiedonhaun portin olisi tarkoitus olla huomattavasti kehittyneempi ja monipuolisempi kuin Kirjastot.fi-monihau. Skaalautuvuussyistä haku tulisi kuitenkin Tiedonhaun portissakin rajoittaa muutama kymmeneen kohteeseen kerralla. Tällä hetkellä eri kirjastojärjestelmien yhteensopivuutta yritetään varmistaa suosittelemalla tietyn standardin, Z39.50, mukaisia järjestelmiä. Tähän perustuen Tiedonhaun portissa on tarkoitus pystyä käyttämään monihakusovellusta, Kansalliskirjaston hankkimaa MetaLib-nimistä sovellusta, joka tulee olemaan myös edellä mainitussa Nelli-portaalissa. Erillisten palvelujen integrointi porttipalveluun toteutetaan standardien rajapintojen avulla. Tavoitteena on luonnollisesti käytön helppous ja se, että käyttäjä todella kokee käyttävänsä vain yhtä palvelua useiden erillisten kokonaisuuksien sijasta. Vaihtoehdoksi kaupalliselle, valmiille monihakusovellukselle on harkittu myös Kirjastot.fi-monihau kehittämistä pidemmälle.

Tiedonhaun portti -hanke on toistaiseksi Yleisten kirjastojen keskuskirjaston vastuulla. Kansalliskirjaston toimialan laajennuksen toteutuessa on ehdotettu, että Tiedonhaun portin ylläpito kuitenkin siirtyisi Kansalliskirjaston tehtäviin. Monihakupalvelussa on tarkoitus hyödyntää nykyisiä ja tulevia Kansalliskirjaston tuottamia palvelukokonaisuuksia kuten myös Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämää Kirjastot.fi-palvelukokonaisuutta. Tiedonhaun

porttia ei siis ole tarkoitus tehdä Kirjastot.fi-palvelun päälle. Uudessa hakupalvelussa pyritään keskittymään käyttäjän kannalta tärkeisiin asioihin, ja Kirjastot.fi voi profiloitua enemmän kirjastoammatilaisten tarvitsemiin palveluihin. On ehdotettu, että Kirjastot.fi ja sitä kehittävä Yleisten kirjastojen verkkopalvelut -yksikkö siirrettäisiin Yleisten kirjastojen keskuskirjastosta Kansalliskirjastoon. Näin saataisiin keskitettyä palvelujen tuotantoa ja osaamista entistä tehokkaammin.

Tiedonhaun portti kuten myös Kirjastot.fi voisivat olla olemassa myös fyysisinä palvelupaikkoina; samaan tyyliin kuin Helsingin kaupunginkirjaston iGS. Virtuaalisuuden keskellä niin asiakkaat kuin työntekijätkin kaipaavat varmasti välillä jotain tavalista, fyysistä ympäristöä. Virtuaalipalvelujen fyysiset ilmentymät luovat palveluille todellista näkyvyyttä; ovat myös tavallaan ihmisten mieliin tehokkaasti tallentuvia mainoksia. Tiedonhaun portin saaminen myöskin digi-tv-palvelujen joukkoon mahdollisimman varhaisessa vaiheessa olisi tavoittelemisen arvoista. Kerromme lisää digi-tv:n mahdollisuuksista kirjastopalvelujen suhteen sivulla 15.

²⁴ http://www.kirjastot.fi/page.asp?_item_id=837

Toimintahajautettu malli

Kansalliskirjastotyöryhmän 2002 muistiossa pyritään järkiperaistämään eri kirjastotyyppien keskitettyjen palvelujen tuottaminen ja vakauttamaan palvelujen rahoitus pohja. On varmastikin olemassa konsensus siitä, että tietyt asiat kannattaa tehdä ja rahoittaa keskitetysti, ja tarjota niin sanotusti ylhäältä alaspäin. Kuitenkin monessa tapauksessa on motivoivampaa, tarkoituksenmukaisempaa ja tehokkaampaa tuottaa palveluja alhaalta ylöspäin, toimintahajautetusti. Esimerkkinä tästä ovat vapaaehtoisesti perustetut kimpat (ks. s. 53), Linkkikirjasto ja Kysy kirjastonhoitajalta -palvelu. Näin tuotetut palvelut voivat olla tarkoitettuja valtakunnan laajuiseen käyttöön, kuten vaikkapa Linkkikirjasto. Toisaalta palvelu voi olla tarkoitettu lähinnä hyödyntämään tietyn alueen asukkaita; kimppejen yhteiset aineistotietokannat ovat hyvä esimerkki tästä. Huomion arvoista tässä on myös se, että vaikka valtakunnan tasolla tarkasteltuna kimppejen yhteistyö näyttää toimintahajautetulta toiminnalta, se on kuitenkin paikallisesti tarkasteltuna keskitettyä toimintaa.

Esimerkki tämän kategorian palveluntuotannosta voisi olla niin sanottu alueellinen monihaku. Kun monihaun tekniset kysymykset toivottavasti selviävät Tiedonhaun portti-projektin myötä, voisi olla

tarvetta alueellisiin, esivalittuihin monihakuihin. Alueellinen monihaku käsittäisi esimerkiksi kaikki mahdolliset Tampereen alueen kirjastot. Asiakkaan ei tarvitsisi osata valita ja tietää oman kaupunkinsa eri kirjastoja, vaan saisi halutessaan "yhdellä napin painalluksella" kaikki alueen vaihtoehdot mukaan aineistohakuun. Tietenkin käyttäjä voisi halutessaan myös rajata tiettyjä tietokantoja pois haustaan. Pohjois-Suomen eri kirjastotahot ovatkin jo parhaillaan kehittämässä tällaista alueellista monihakua, Pohjanporttia. Ensi vaiheessa hankkeessa ovat mukana Oulun seudun, Kainuun ja Lapin maakuntakirjastot, yliopistokirjastot sekä ammattikorkeakoulujen kirjastot. Tavoitteena tässä hankkeessa on nimenomaan tiedonhakuportaali, josta käyttäjä voi helposti yhdellä kertaa ja yhdenmukaisella haulla päästä käsiksi oman alueensa kirjastojen aineistotietokantoihin.

Yleisten kirjastojen yhteistietokannoissa alueellinen yhteishaku on ollutkin jo pitkään mahdollista, mutta myös yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen kirjastojen sekä erikoiskirjastojen saaminen mukaan aluekohtaiseen hakuun olisi todella tervetullut uudistus. Kirjastot voisivat omilla sivuillaan näkyvästi mainostaa mahdollisuutta tällaiseen kätevään, esivalmisteltuun hakuun. Tarve tämän kaltaisiin palve-

luihin syntyy alueellisesti, jolloin myös toteutus olisi loogista toteuttaa alueellisena yhteistyönä. Osa Kirjastot.fi-monihauista tietenkkin jo toteuttaakin tätä ajattelutapaa, mutta tekninen toteutus ja kaikkien tahojen mukana olo vaativat jatkokehittämistä.

Tällaista ruohonjuuritasoon pohjautuvaa "ideologiaa" voisi kutsua toimintahajautetuksi malliksi. Se perustuisi palvelutuotannon hajauttamiseen eri kirjastoille eri puolille maata siten, että koko kirjastoverkko osallistuisi sen toimintaan niin käyttäjinä kuin tuottajinakin. Kyseessä ei olisi Kansalliskirjaston "tuotantosolmujen" luominen eri paikkakunnille, vaan oleellisesti omanlaisensa malli, jossa eri organisaatiot vastaisivat hajautetuista toiminnoista tietyille keskitetyille tahoille. Tämä malli toisi joustavuutta esimerkiksi digitaalisen aineiston hankinnan tai sisältötuotannon yhteydessä. Kirjastot voisivat muodostaa keskenään erilaisia intressiryhmiä, jotka yhdessä suorittaisivat tiedusteluja mahdollisesti vastuullista keskusorganisaatiota konsultoiden, mutta voisivat halutessaan päättää lopulta itse hankinnoistaan ja toiminnastaan ilman monimutkaisia hallinnollisia ja byrokraattisia välikäsiä.

Maakuntakirjastojen rooli voisi olla tässä yhteydessä merkittävä, sillä sen voidaan olettaa tuntevan oman vaikutuspiirinsä yleisten kirjastojen tarpeet ja ongelmat parhaiten.

Uudenlainen yhteistyömuoto voisi olla kirjastokimppojen konsortioiden muotoutuminen maakuntakirjastojen ympärille ajamaan niiden yhteisiä intressejä ja tuottamaan yhteisiä palveluja. Keskinäinen luottamus ja toimiva kommunikaatio ovat näissä suunnitelmissa ensiarvoisen tärkeitä. Kimppakonsortioissa rahoitus tulisi alhaalta ylöspäin, eli kunnankirjastojen omilla rahoilla. Näin kirjastot mieltisivät tarkasti, mihin lähtevät mukaan ja olisivat valmiita myös tekemään työtä palvelujen tuottamisen eteen. Motivaatiota yhteisten palvelujen tuottamisessa lisäisi huomattavasti myös se, jos palvelujen tuottamiseen osallistuvat saisivat jonkinlaisia "plussapisteitä". Yhteisiin palveluihin panostavat kirjastot saisivat korvausta tekemästään työstä, jolloin tehtyä työtä olisi helpompi perustella myös kunnan päättäjätaholle.

Kirjastokimpat

Kirjastokimppa on terminä jo vakiintunut, mutta tuskin kovin pidetty nimivalinta monellakaan taholla. Ihmisten puheissa jo vakiintunutta nimitystä ei ole helppo saada muuttumaan, mutta haluaisimme kuitenkin tässä yhteydessä ehdottaa termin vaihtamista pikku hiljaa esimerkiksi seutukirjastoksi. Seutukirjasto-nimeä on käytetty tarkoittamaan kirjastokimppoja tiiviimpää yhteistyötä, joka tarkoittaa jopa kirjastojen yhteistä hallintoa ja taloutta. Seutukirjasto voisi tarkoittaa aivan hyvin tavallistakin "kimppayhteistyötä"; ja onhan kimppojen yhteistyö toivottavasti lisääntymään päin joka tapauksessa. Selvyyden vuoksi olemme kuitenkin vielä itsekkin päätyneet kirjoittamaan kirjastokimpoista tässä selvityksessä.

Kirjastojen keskinäinen yhteistyö ja verkostoituminen ovat mahdollistaneet lamavuosinakin kirjastojen kohtuullisen selviämisen. Verkostoituminen perustuu kirjastolakiin, jonka 4 §:ssä sanotaan: "Yleinen kirjasto toimii yhteistyössä muiden yleisten kirjastojen sekä tieteellisten kirjastojen ja oppilaitoskirjastojen kanssa osana kansallista ja kansainvälistä kirjasto- ja tietopalveluverkkoa." Laki on muotoiltu väljästi, ja se antaa kirjastoille itselleen suuren vallan ja vastuun yhteistyökuvioiden etsimisessä ja organisoimisessa. Käytännössä tämä on johtanut eri kunnissa erilaisiin ratkaisuihin, ja joissakin kirjastoissa yhteistyö on todella minimaalista. Monet toivoisivatkin, että kirjastot voitaisiin valtion tai kuntien puolelta jotenkin velvoittaa yhteistyöhön toistensa kanssa, jolloin tulokset olisivat näkyvämpiä ja toiminta todellista, kun siihen olisi koko kirjaston osalta sitouduttu. Pakottamisen sijasta kirjastoille voitaisiin tarjota jonkinlaista porkkanaa, rahoitusta yhteisiin hankkeisiin ja kunnan tukea pitkäkestoiisiin projekteihin.

Tällä hetkellä kirjastojen ehkä yleisin yhteinen toimintamuoto on ns. kimppojen muodostaminen. Jo yli 70 % suomalaisista yleisistä kirjastoista kuuluu johonkin maamme 78 kirjastokimppaan (kesä 2003, lähde: www.kirjastot.fi), ja määrä tulee kasvamaan. Kimppa voidaan määritellä kahden tai use-

amman kirjaston yhteiseksi atk-kirjastojärjestelmäksi, mutta yleensä yhteinen järjestelmähankinta on vain kimpan syntytonäisy. Kirjastojärjestelmät ovat yksittäisille kirjastoille kalliita, ja niiden hankkimisessa kannattaa pyrkiä luomaan tarpeeksi suuri kirjastojen verkko, joille yhteishankinta voidaan toimittaa halvemmalla.

On järkevää miettiä kimpan muodostamisvaiheessa kirjastojen toimintapolitiikkojen yhteensopivuutta sekä sitä, mikä kyseiselle alueelle on sopiva kimpan koko. Maakuntakirjastot ovat monen alueensa kimpan keskeisiä vaikuttajia. Kimppojen muotoutuminen yhtenäistää samalla yleisten kirjastojen kirjastojärjestelmien kirjavaa kenttää ja tuo viimeisiäkin kirjastoja mukaan standardienmukaisiin järjestelmiin, mikä parantaa koko kirjastoverkon toimivuutta. Kirjastojen liittyminen yhteen tehostaa niiden toimintaa ja synnyttää säästöjä vähentämällä päällekkäistä työtä ja ylläpitokustannuksia. Lisäksi henkilökunnan koulutusta voidaan toteuttaa yhteistyössä, ja pienempien kirjastojen palvelutarjonta asiakkaille laajenee.

Kirjastoauton ja muiden suurten investointien tekeminen kimpassa helpottaa yksittäisten kirjastojen taloudellisia paineita. Kimpan kirjastot voivat suorittaa sisäisesti sekä aineiston että palvelujen hajauttamista: jossain kirjastossa voidaan kehittää video- ja dvd -kokoelmaa, toisessa keskittyä musiikkiin peruskokoelman lisäksi ja sitten kierrättää siirtokokoelmia kirjastosta toiseen; toisessa kirjastossa on atk-tukihenkilö ja toisessa kouluttajana toiminut kirjastonhoitaja, joiden palveluja voidaan hyödyntää tehokkaasti kimpan sisällä vastavuoroisesti. Yhdessä voidaan hankkia luennoitsijoita, kirjailijavieraita, suurempia näyttelyitä, tehdä laajaa yhteistyötä opetustoimen kanssa jne. Yksi yhteistyön muoto on kirjastohallinnon ja sen kustannusten jakaminen kuntien kesken valitsemalla niille yhteinen kirjasto-toimenjohtaja.

Kimpoilla on yhteinen aineistorekisteri (lähes aina), josta asiakas näkee koko kimppa-alueen teok-

set ja myös niiden tilan (lainassa/hyllyssä, varauksia). Yhteinen lainausvalvonta mahdollistaa sen, että asiakas voi tarkistaa lainojansa missä tahansa kimpan kirjastossa ja esimerkiksi uusia niitä. Kimpoissa tapahtuvat jäsenmuutokset hankaloittavat yhteisen asiakasrekisterin ylläpitoa, mutta siihen useimmiten pyritään järjestelmän selkeyttämiseksi. Myös kimpan yhteinen kirjastokortti on hyvää palvelua asiakkaalle. Jos kuitenkin paikkakunnan asukkaat ovat käyttäneet oman kirjaston lisäksi naapurikunnan ja mahdollisesti vielä läheisen suuren kaupunginkin kirjastoa, kestää aikansa päästä usean kortin systemistä. Tämä tuo hankaluuksia myös asiakkaille, joiden pitää muistaa, mitä korttia missäkin kimpan kirjastossa he ovat käyttäneet.

Lainaus toisesta kimppakirjastosta luokitellaan joissain kirjastoissa kaukopalveluksi, toisissa se taas rinnastetaan oman kirjaston käyttöön. Kimppakirjastojen välisiä kuljetuspalveluja tuleekin kehittää ja luoda rahoitusmalleja, joilla ne saadaan toimimaan mahdollisimman taloudellisesti ja asiakasta hyödyttäen. Myös myöhästymis- ja varausmaksut voivat poiketa toisistaan kimpan sisällä olevissa kirjastoissa. Tämä tuntuu kummalliselta: jos asiakkaalle markkinoidaan kirjastoa yhteisenä palveluverkkona, sitä tulisi sellaisena myös pystyä käyttämään. Kimppojen tulee pyrkiä mahdollisimman yhteneväiseen toimintapolitiikkaan sekä käytäntöjen (laina-ajat, kaukolainat jne.) että maksujen suhteen. Yhteistyö ei kuitenkaan toimi ilman yksittäisten kirjastojen itsenäisyyttä ja kaikkien kunnioittamista, jolle tasavertainen kommunikaatio perustetaan. Tulevaisuudessa monien kimppakirjastojen yhteistyö tulee tiivistymään entisestään.

Useissa kunnissa tehdään myös selvitystyötä laajemman seutuyhteistyön hyödyntämiseksi kirjastopalveluiden organisoinnissa. Tästä voisi mainita esimerkkinä vaikkapa raportit, joissa käsitellään Hämeenlinnan seudun kirjastoyhteistyön suunnittelua²⁵. Eri malleissa pohjaudutaan hyvin samankaltaisiin palvelurakenteisiin kuin kimppayhteis-

²⁵ <http://www.htk.fi/kirjasto/y1.htm>

työssäkin (kirjastojärjestelmä, hankintojen yhteiskilpailuttaminen, hankintapolitiikan yhtenäistäminen, työnjaon järjeistämisen jne.), mutta organisaatiomallit voivat vaihdella nykyisenkaltaisesta jokaisen kirjaston itsenäisestä asemasta yhteiseen hallintoon saakka.

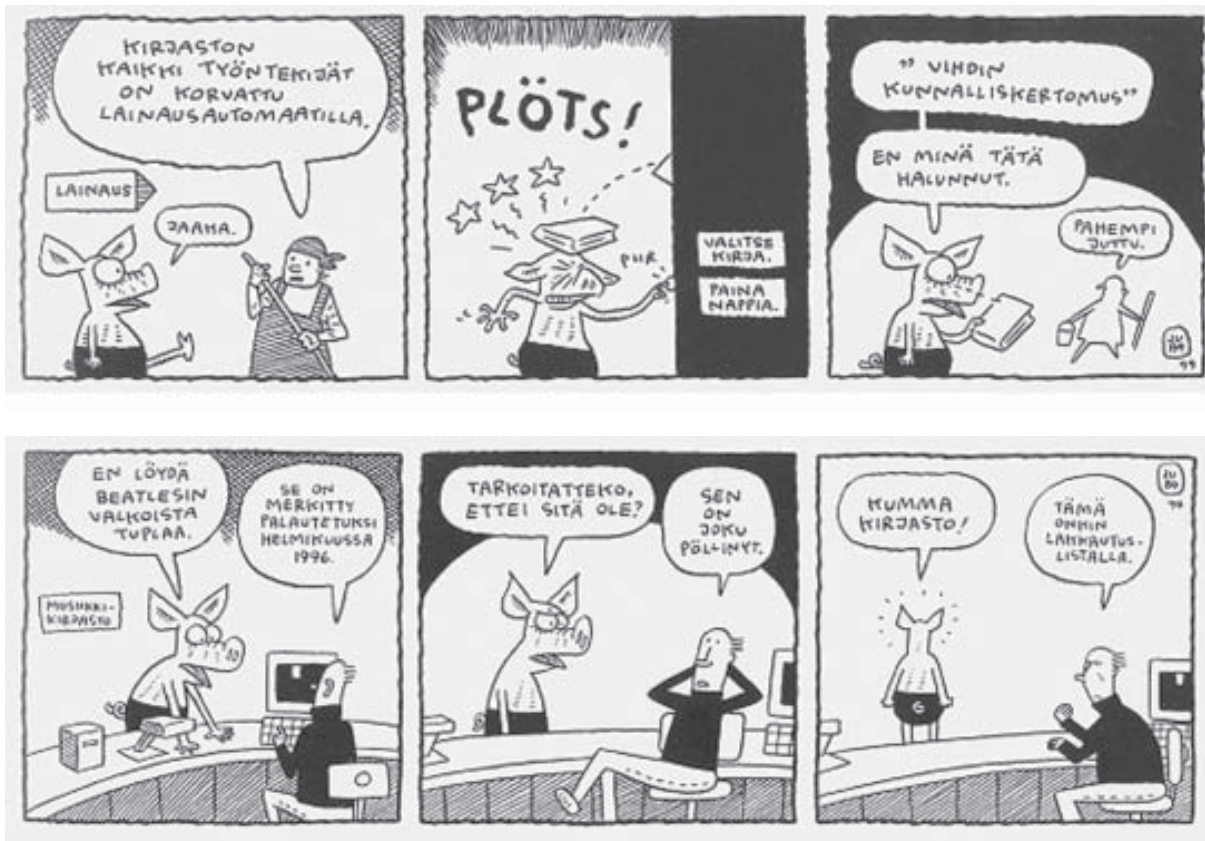
Tavoiteltavana lähtökohtana kaikessa seudullisessa yhteistyössä on palvelun kehittäminen ja toiminnan parantaminen. Säästäminen ei saisi olla ainoa syy yhteistyömuotoihin, vaan mukana täytyisi olla aktiivinen pyrkimys tarjota asiakkaalle parempaa palvelua. Esimerkiksi kirjastonjohtajan palvelujen ostaminen naapurikunnasta lienee hiukan kyseenalaista tässä mielessä. Jos kirjastot ovat heikosti resursoituja, voisi yksi yhteinen ja vahva kirjastolaitos olla parempi kuin kaksi niukasti hengissä pysyttelevää pikkukirjastoa. Tähän suuntaan ollaankin siirtymässä, jos Suomen kuntamäärää saadaan oikeasti hieman karsittua, kuten julkisuudessa on toivottu ja ennustettu. Kirjastojen valtionosuusjärjestelmän tulee seurata kehitystä mahdollistamalla valtionosuiden myöntäminen kirjastoa ylläpitävälle kuntayhtymälle. Järjestelmän tulisi myös pystyä tukemaan erillisten kirjastojen yhteisten hankkeiden rahoitusta.

Jälkiruuaksi huumoria

Toivomme tämän selvityksen tuoneen monipuolisen katsauksen yleisten kirjastojen palveluihin: niiden nykytilaan, tarpeisiin ja tulevaisuuden visioihinkin. Keskeisenä teemanamme oli etsiä yhteistä linjaa ilmaisten peruspalvelujen määrittelyyn ja lisäksi ottaa kantaa lisäpalvelujen maksullisuuteen. Kävimme myös läpi uudenlaisia palvelujen tuotanto- ja rahoitusmalleja, joilla hyvät ja tarkoituksenmukaiset palvelut onnistutaan toteuttamaan. Toivottavasti olem-

me onnistuneet selvityksemme tavoitteissa. Ennen kaikkea olisi tärkeää, että julkaisumme herättäisi keskustelua ja jatkokehittelyä kirjastokentällä.

Yleiset kirjastot kattavat kokoelmillaan kaikkia elämän osa-alueita. Myös selvityksemme on aihealueiltaan laaja; aloitimme politiikasta ja lopetamme hieman sarkastiseen kirjastohuumoriin Juban sarjakuvin:)





OPETUSMINISTERIÖ

Undervisningsministeriet

MINISTRY OF EDUCATION

Ministère de l'Éducation

Julkaisumyynti:

Yliopistopaino

PL 4 (Vuorikatu 3)

00014 Helsingin yliopisto

puhelin (09) 7010 2369

faksi (09) 7010 2374

books@yopaino.helsinki.fi

www.yliopistopaino.helsinki.fi

ISBN 952-442-687-0 (nid.)

ISBN 952-442-688-9 (pdf)

ISSN 1458-8110