

*Mirja Iivonen
Reijo Savolainen*

Maksun paikka?

- atk-tiedonhaun maksullistamisen käytännöt ja haasteet

Iivonen, Mirja, Savolainen, Reijo, Maksun paikka? Atk-tiedonhakujen maksullistamisen käytännöt ja haasteet [Time to pay? The practices and challenges of charging for data base searches]. Kirjastotiede ja informatiikka 11 (1): 25-36, 1992.

The fee policy, charging practices and problems in data base searching in Finland are considered. The role of fees in the performance of the search is also discussed. The article is based on 24 interviews of experienced searchers, one third working in public libraries, one third in academic libraries and one third in special libraries/ information bureaus in the area of social sciences, all from different libraries. Each library sector follows different charging practices. Public libraries data base searches are free of charge at present. In academic libraries fee policy and charging practices vary considerably from one library to another. In special libraries/ information bureaus, current fee policy seems to be quite clear; data base searches are carried mainly for the members of parent organization but outside use is restricted. Problems connected with charging vary accordingly. In public libraries non-charging policy has caused an accumulation of searches and the resources for them are insufficient. In academic libraries the foremost fee problems relate to the heterogeneous and ambiguous nature of the charging practice. In special libraries/ information bureaus the situation is not so problematic. The fee policy, the charging practice and the problems differ in various organizations and so do the challenges that libraries will face in the near future concerning the fees of data base searches.

Address: University of Tampere, Department of Information Studies, P.O. Box 607, SF-33101 Tampere, Finland.

1. Johdanto

Keskustelu atk-tiedonhakujen maksullistamisesta on edelleen hyvin ajankohtaista Suomessa. Sitä perustelee sekä K&I-alalla käynnissä olevat muutokset että julkisen sektorin taloudelliset vaikeudet.

Tiedonhakupalveluja tarjoavista kirjastoista/tietopalveluista suurin osa (yleiset kirjastot, korkea-

koulukirjastot, osa erikoiskirjastoista ja tietopalveluista) toimii julkisella sektorilla. Julkisen sektorin ylipaisuminen suomalaisessa yhteiskunnassa on voimistanut keskustelua julkisen vallan rajallisesta kyvystä toteuttaa erilaisia tavoitteita ja nostanut esiin vaatimuksia julkisen sektorin rakennemuutoksesta (ks. esim. Harisalo 1991, 463-471). Rakennemuutos edellyttää paitsi avointa keskustelua siitä, mitkä palvelut julkisen sektorin ylipäänsä tulisi hoitaa, myös kriittistä arviota siitä, mitkä ja

keille suunnatut julkiset palvelut tulisi tarjota maksutta. Julkisen sektorin kautta tarjottavien atk-tiedonhakujen maksullisuuden kriittinen tarkastelu on tärkeää myös siksi, että nämä palvelut eivät todellisuudessa ole ilmaisia edes silloin, kun niistä ei peritä maksua asiakkailta. Varat niihin eivät kartu itsestään taianomaisesti jollakin abstraktilla momentilla, vaan ne, samoin kuin varat moniin muihin yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin, joudutaan keräämään viime kädessä verotuksella kansalaisilta.

Kysymys atk-tiedonhakujen maksullistamisesta on noussut Suomessa esille osana yleisempää kirjasto- ja informaatiopalvelujen maksullistamiskeskustelua (ks. esim. Yleiset kirjastot ja uusi tietoteknologia 1984, 41, Komiteanmietintö 1984:26, Tammekann 1985, Tieteellisen informoinnin neuvosto 1985, Savolainen 1989, 296-311, Ahonen & Taberman 1990, Heikkilä & Holma 1990, 160-163, Okko 1990 ja Poroila 1991). Marjatta Okko (1990, 115-118) kysyi tässä lehdessä runsas vuosi sitten, onko kirjastopalvelujen maksuttomuus vaihtoehdotonta ja onko palvelujen laatu sittenkin keskeisempää kuin maksuttomuus. Vaikka Okko jätti tiedonhakujen maksuttomuuden pohtimisen vähäisemmälle huomiolle kuin kirjojen maksuttoman lainauksen puolesta argumentoinnin, hän esitti tiedonhakujen maksullistamisen jäsentämisen kannalta oleellisen erottelun: osa kirjastopalveluista (esim. kokoelman rakentaminen) tehdään käyttäjökollektiiville, osa kirjastopalveluista (esim. tietokantahaut) tehdään taas käyttäjien yksittäisistä toimeksiannosta. Okon kirjoituksen pohjalta reagoi ainakin Heikki Poroila (1991), joka Kirjastolehden artikkelissaan pohtii yksilöidysti myös tietokantahakujen maksullisuutta. Poroilan mukaan on syytä erottaa toisistaan sellaiset kirjaston tarjoamat palvelut, jotka eivät synnytä uusia ja toistuvia kustannuksia (esim. kokoelman käyttö) ja ne kustannukset, jotka yksittäisen asiakkaan palvelutarpeesta johtuen synnyttävät kirjastolle uusia ja/ tai toistuvia kustannuksia (esim. tietokantahaut). Sekä Okko että Poroila peräävät maksullisuuskeskusteluun idealismin asemasta viisasta realismia ja peräänantamattomuuden sijaan kompromissivalmiutta.

2. Tutkimuksen tarkoitus ja aineisto

Tässä artikkelissa tarkastellaan atk-tiedonhakujen maksullisuutta kuvaamalla yhtäältä hakujen tämänhetkisiä hinnoittelu- ja laskutusikäytäntöjä ja

toisaalta sitä, minkälaisia ongelmia tiedonhakuja tekevät aktorit (informaatikot/ kirjastonhoitajat) katsovat hakujen maksullisuuteen/ maksuttomuuteen liittyvän. Koska kirjastot eroavat selvästi toisistaan tiedonhakuypäristöinä, tässä artikkelissa kuvataan erikseen yleisten kirjastojen, korkeakoulu-kirjastojen ja erikoiskirjastojen tilannetta. Tämän lisäksi tarkastellaan maksullisuuden roolia tiedonhaun toteutuksessa sekä atk-tiedonhakujen maksullistamisen ongelmia ja haasteita.

Tämän artikkelin aineisto on kerätty tiedonhaun suunnitteluun liittyvän laajemman tutkimusaineiston yhteydessä (Iivonen 1991). Tällöin haastateltiin 24 kokenutta tiedonhakijaa, joista jokainen työskenteli eri kirjastossa. Haastatellut olivat työskennelleet tiedonhakehtävissä keskimäärin 6,6 vuotta, kuitenkin vähintään kaksi vuotta. Haastateltavana oli:

- a) kahdeksan isossa yleisessä kirjastossa työskentelevää tiedonhakijaa,
- b) kahdeksan korkeakoulukirjastossa työskentelevää tiedonhakijaa ja
- c) kahdeksan erikoiskirjastossa/tietopalvelussa työskentelevää tiedonhakijaa.

Yleisistä kirjastoista olevista haastatelluista kuusi työskenteli maakuntakirjastossa (jokainen eri maakuntakirjastossa), yksi yleisten kirjastojen keskus-kirjastossa ja yksi suuressa, yli 150 000 asukkaan kunnan kirjastossa, joka ei ole maakuntakirjasto.

Korkeakoulukirjastoissa työskentelevät haastateltavat valittiin em. laajemman tutkimuksen kysymyksenasettelun vuoksi siten, että niiden kirjastojen, joissa haastatellut työskentelivät, tuli toimia myös yhteiskuntatieteitten sektorilla. Useimmat korkeakoulukirjastosektorilta valituista haastatelluista työskentelivät selvästi monitieteellisissä korkeakoulukirjastoissa ja ainoastaan kaksi sellaisessa korkeakoulukirjastossa, jota voi luonnehtia aihealueeltaan spesialisoituneeksi.

Myös erikoiskirjastoja/tietopalveluja edustavat haastatellut valittiin yhteiskuntatieteitten sektorilta. Erikoiskirjastoista/tietopalveluista neljä oli suoraan julkisen vallan alaisia, kaksi oli valtioneapulaistosten ja kaksi järjestöjen ylläpitämiä kirjastoja/tietopalveluja. Ainakin toinen järjestöjen ylläpitämistä kirjastoista oli taloudellisesti kytkennässä julkiseen valtaan.

Haastatelluilta kysyttiin, millä tavoin heidän työympäristössään veloitetaan atk-tiedonhauista ja minkälaisia ongelmia he itse katsovat maksullisuuteen tai maksuttomuuteen liittyvän. Haastatellut saattoivat viitata maksullisuuskysymyksiin myös

tiedonhakuja käsittelevän haastattelun muissa kohdissa, mm. puhuttaessa suunnittelun merkityksestä tiedonhaussa tai tiedonhakuja teettävistä asiakkaista. Haastattelujen pohjalta syntyi selvä kuva siitä, miten tiedonhakujen laskutuskäytännöt ja maksullistamista koskevat näkemykset eroavat toisistaan sen mukaan, työskennelläänkö yleisessä kirjastossa, korkeakoulukirjastossa vai erikoiskirjastossa / tietopalvelussa.

3. Atk-tiedonhakujen maksullistamiskäytännöt

Atk-tiedonhakujen maksullistaminen alkoi Yhdysvalloissa 1970-luvun vaihteessa. Hakuja ei aina maksullistettu suunnitelmallisesti, vaan pikemmin haut maksullistuivat; maksullisuuteen ajautettiin tilanteessa, jossa kirjaston määrärahat eivät enää riittäneet maksuttomien hakujen tarjontaan (ks. Savolainen 1989, 343-344). 1980-luvulla atk-hakujen maksullistaminen yleistyi etenkin korkeakoulukirjastoissa (ks. esim. Cannell & Mowat 1982; Mowat & Cannell 1986; Lynch 1986).

3.1. Yleiset kirjastot

ATK-tiedonhakujen maksullistamiskäytännöt ovat suomalaisissa yleisissä kirjastoissa varsin yhdenmukaiset ja yksiselitteiset. Kirjastolain (ks. asetus 235/1986) 7 §:n mukaan "Kirjaston käyttö on maksutonta. Kirjasto voi kuitenkin periä käyttäjältä maksun sääntöjen vastaisesta menettelystä kirjaston käytössä sekä kohtuullisia ilmoittamiskuluja vastaavan varausmaksun". Kirjastolaki ei erikseen täsmennä, mitkä palvelut kuuluvat maksuttoman käytön piiriin. "Maksupykälän" tulkintaan on löydettävissä apua kirjastolain 1 §:stä, jossa todetaan, että "Tarkoituksensa toteuttamiseksi yleinen kirjasto asettaa *yleiseen käyttöön* kirjoja sekä muita kirjastonkäyttöön sopivia tallenteita. Kirjasto voi myös antaa mahdollisuuden *muiden kirjastonkäytön kannalta tarkoituksenmukaisten tallennetun tiedon lähteiden* käyttöön" (kurs. MI&RS). Vaikka laki ei nimenomaisesti mainitsekaan atk-tiedonhakuja, ne kaiketikin voidaan lukea "muiden tallennetun tiedon lähteiden" (käyttömahdollisuuksien) kategoriaan ja samalla rinnastaa perinteisiin,

maksuttoman käytön "legitiimeihin" tallenteisiin, ts. kirjoihin, lehtiin ja av-aineistoihin, sikäli kun ne asetetaan yleiseen käyttöön. Vapaakuntakokeilua koskeva laki (ks. asetus 592/1989) antaa mahdollisuuden poiketa kirjastolain "maksupykälästä"; ko. lain 3 §:n mukaan "vapaakunta voi myös päättää poiketa kirjastolain 7 §:ssä säädetystä maksuttomuudesta. Kirjojen lainaamisen on kuitenkin oltava maksutonta". Vaikka joissakin vapaakunnissa on harkittu tämän poikkeussäännön soveltamista, yksikään kunta ei ole toistaiseksi ryhtynyt käytännön toimiin atk-hakujen tai muiden palvelumuotojen maksullistamiseksi. Myös tässä tutkimuksessa kaikki yleisissä kirjastoissa työskentelevät haastatellut ilmoittivat atk-tiedonhakujen olevan maksuttomia heidän kirjastossaan.

3.2. Erikoiskirjastot

Tutkimuksessa mukana olevat erikoiskirjastot/ tietopalvelut edustavat vain pientä osaa kaikista suomalaisista erikoiskirjastoista/ tietopalveluista. Tutkimuskirjastojen nykyinen maksullistamispolitiikka osoittautui melkoisen selkeäksi. Yleislinjana oli se, että atk-hakuja tehdään lähinnä "oman talon" väelle, joka saa ne maksutta. Hakuja tehdään jonkin verran myös ulkopuolisille asiakkaille; kahdeksasta haastateltavasta peräti seitsemän ilmoitti tekevänsä hakuja myös ulkopuolisille asiakkaille, useimmat kuitenkin vain joskus tai satunnaisesti. Näille hauille kirjastot/tietopalvelut asettavat myös selvästi omat tarkat ehdonsa: hakuja tehdään vain sellaisiin tutkimus- ja opetustarkoituksiin, jotka liittyvät kirjaston/ tietopalvelun kehysorganisaation aihealueeseen, hakuja tehdään ulkopuolisille vain kirjaston/tietopalvelun omasta tietokannasta mutta ei ulkopuolisista tiedonhakupöytäkirjoista jne. Vain kaksi tarkastelussa mukana olleista kahdeksasta erikoiskirjastosta/tietopalveluista peri maksun ulkopuolisille asiakkaille tehdyistä tiedonhauista. ATK-tiedonhakujen maksullistamiskäytäntöjen selväpiirteisyyttä tarkastelussa mukana olleissa erikoiskirjastoissa/ tietopalveluissa selittänee osaltaan myös se, että haut kohdistuvat niissä joko kotimaisiin tiedonhakupöytäkirjoihin, joista hakuja tehtiin melko vähän, tai kirjaston/tietopalvelun omiin tietokantoihin. Kansainvälisiä tiedonhakupöytäkirjoita oli käytössä vain kolmessa ja CD-ROM-tietokantoja yhdessä tarkastelluista erikoiskirjastoista/tietopalveluista.

3.3. Korkeakoulukirjastot

Suurin maksullisuuskäytäntöjen kirjo löytyi tutkimuksessa mukana olevista korkeakoulukirjastoista. Koska niiden palvelutoiminnan maksuttomuutta tai maksullisuutta ei säätele mikään spesifi korkeakoulukirjastojen laki tai asetus, kukin korkeakoulu voi päättää itsenäisesti valtion maksuperustelain (asetus 980/1973) ja korkeakoulujen maksuperustelain (asetus 955/1975) puitteissa palveluista veloittavista maksuista.

Korkeakoulukirjastot tarjoavat nykyisin sekä maksuttomia että maksullisia atk-tiedonhakupalveluja. Maksuttomien ja maksullisten tiedonhakujen välinen raja määritettiin haastateltavien työympäristöinä olevissa korkeakoulukirjastoissa monin eri tavoin. Jakokriteerinä tulivat esiin 1) tiedonhaun kotimaisuus vs. ulkomaisuus, 2) online -haku vs. CD-ROM -haku ja 3) asiakas kuuluu kirjaston kehysorganisaatioon vs. asiakas on kehysorganisaation ulkopuolinen. Laskutuksessa yhdistettiin usein eri maksuttomuuskriteereitä. Niinpä haku kotimaisesta tietokannasta saattoi olla maksuton vain tietyille asiakasryhmälle. Myös atk-tiedonhakumaksujen veloittamisperusteet vaihtelivat. Ne perustuivat joko ns. kiinteään hintaan (haku tietystä tietokannasta maksaa x markkaa) tai todellisiin kustannuksiin, joiksi määriteltiin haun todellinen hinta "sinne päin pyöristäen" mahdollisesti lisättyinä veloituksena informaation työstä. Seuraavassa tarkastellaan yksityiskohtaisemmin maksuttomien ja maksullisten hakujen jakaantumista sen mukaan, mihin tiedonhaku kohdistuu.

(i) *Haut kotimaisista tiedonhakupäätöksistä.* Kaksi korkeakoulukirjastoa kahdeksasta tarjosi kotimaiset haut maksutta kaikille asiakkaille, yksi korkeakoulun henkilökunnalle ja opiskelijoille ja yksi ainoastaan korkeakoulun henkilökunnalle. Muut neljä korkeakoulukirjastoa veloittivat eri perustein kaikilta asiakkailta myös kotimaisista hauista. Neljä korkeakoulukirjastoa (ml. kaksi vain joitakin asiakasryhmiä laskuttavaa kirjastoa) peri kotimaisista hauista maksun kiinteän hinnan mukaan (haku tietystä tietokannasta aina saman hintainen), yksi todellisten kustannusten mukaan ja yksi lisäksi todellisiin kustannuksiin myös informaation työstä koituvia kuluja.

(ii) *Haut kansainvälisistä tiedonhakupäätöksistä.* Yhtä poikkeusta lukuunottamatta kaikki tut-

kimuksessa mukana olleet korkeakoulukirjastot veloittivat kaikilta asiakkailta kansainvälisistä tiedonhakupäätöksistä tehtävistä hauista. Ainoastaan yksi haastateltu ilmoitti, ettei maksua peritä yliopiston laitosten henkilökunnalta. Ulkomaisten hakujen hinnoitteluperusteet vaihtelivat seuraavasti:

- kiinteä hinta (2 tapausta, ml. vain opiskelijoita ja ulkopuolisia asiakkaita laskuttava kirjasto),
- lähtöhinta + todelliset kustannukset (2 tapausta),
- todelliset kustannukset + pyöritys ylöspäin (1 tapaus),
- todelliset kustannukset + veloitus informaation työstä (1 tapaus),
- todelliset kustannukset yliopiston sisällä ja todelliset kustannukset lisättyinä tuntiveloituksella informaation työstä yliopiston ulkopuolisille (1 tapaus),
- 1,5 x todelliset kustannukset yliopiston sisällä ja 3 x todelliset kustannukset yliopiston ulkopuolisille (1 tapaus).

Toinen kiinteän hinnan kansainvälisistä tiedonhakupäätöksistä tehtävistä hauista perivä kirjasto subventoi ko. hakuja varsin vahvasti. Tässä kirjastossa työskentelevän informaation mukaan ulkomaisista hauista peritään vain 100 mk/haku haun todellisten kustannusten ollessa keskimäärin 291 mk.

(iii) *Haut CD-ROM -tietokannoista.* CD-ROM -haut on otettu viime vuosina nopeasti käyttöön korkeakoulukirjastoissa. Tutkimuksessa mukana olleista kahdeksasta korkeakoulukirjastosta seitsemän oli jo keväällä 1991 ottanut aktiiviseen käyttöön myös CD-ROM -tietokannat, ja kahdeksaskin oli hankkimassa niitä. Myös CD-ROM -tietokannoista tehtävien hakujen hinnoittelu vaihteli jonkin verran kirjastoittain. Kolmessa tapauksessa informaation tekemistä CD-ROM -hauista veloitettiin kiinteä hinta, mutta yksi kirjasto tarjosi myös nämä haut maksutta asiakkailleen. Kolmelta informaation tietokannasta CD-ROM -hakujen maksullisuudesta jäi valitettavasti saamatta, koska tutkimuksen varsinaisen kysymyksenasettelun vuoksi keskityttiin hakuihin ulkopuolisista tiedonhakupäätöksistä.

(iv) *Haut kirjaston omista luetteloista.* Haastattelun aikaan keväällä 1991 vain neljässä korkeakoulukirjastossa kahdeksasta kirjaston omat luettelot olivat jo tietokantamuodossa. Kaksi informatikkaa totesi kirjaston omien luetteloiden itsenäiskäytön olevan asiakkaalle maksutonta, mutta informaation tekemistä, kirjaston luetteloon kohdistuu-

vasta hausta peritään maksu, toisessa tapauksessa kaikilta ja toisessa tapauksessa vain yliopiston ulkopuolisilta asiakkailta. Maksu peritään molemmissa tapauksissa kiinteän hinnan mukaan.

4. Maksuttomuuden ja maksullisuuden ongelmat

Palvelujen maksullistamista koskevassa tutkimuksessa on varsin vähän selvitetty kysymystä, missä määrin kirjastonhoitajan näkemyksiin maksuista vaikuttaa se, minkä tyyppisessä kirjastossa hän työskentelee. Ron Blazek (1982,57-72) selvitti floridalaisten kirjastonhoitajien kantaa kirjastopalvelujen maksullistamiseen yleensä. Tutkimus osoitti, että korkeakoulu- ja collegekirjastoissa työskentelevät kirjastonhoitajat suhtautuivat maksuihin myönteisemmin kuin heidän yleisissä kirjastoissa työskentelevät kollegansa. Maksuja ei toki hyväksytty varauksetta korkeakoulu- ja collegekirjastoissa, sillä joka toinen niissä työskentelevistä löysi huomautettavaa maksukäytännöistä. Blazekin tutkimuksessa yleisistä kirjastoista löytyi eniten kannatusta ajatukselle, että kaikkien palvelumuotojen tulisi säilyä maksuttomina ja että asiakkaan varattomuus ei saisi olla esteenä kirjastonkäytölle.

Nyt tarkasteltavissa haastatteluissa tuotiin esiin monenlaisia atk-tiedonhakujen maksullisuuteen tai maksuttomuuteen liittyviä ongelmia ja näkökohtia. Haastateltujen esittämien arvioiden taustalla näyttää olevan toisaalta heidän omat näkemyksensä tiedon saatavuuden merkityksestä, toisaalta monet rakenteelliset tekijät, jotka koskevat käytävissä olevia voimavaroja ja tarjona olevia tietovarantoja.

4.1. Yleiset kirjastot

Yleisten kirjastojen ongelmat liittyvät atk-hakujen maksuttomuuteen eikä maksullisuuteen. Suurin huoli näyttää kohdistuvan *resurssien riittävyteen*: pystyvätkö yleiset kirjastot tarjoamaan maksuttomia atk-hakuja kaikille asiakasryhmille vai joudutaanko kysyntää sääntelemään esim. tinkimällä hakujen laadusta tai priorisoimalla asiakkaita tai joudutaanko atk-tiedonhauista tulevaisuudessa perimään maksu.

Pelkoa resurssien riittämättömyydestä suurissa yleisissä kirjastoissa voidaan perustella toimeksiannettavien tiedonhakujen valtavalla määrällä. Joka toinen yleisissä kirjastoissa työskentelevistä (4/8) piti ongelmana *maksuttomista tiedonhauista aiheutuvaa ruuhkaa*. He työskentelivät korkeakoulupaikkakunnilla, joissa ruuhkaa aiheutti nimenomaan opiskelijoiden tiedonhakupyynnöt. Heidän lisäksi kaksi muuta haastateltua mainitsi, että kirjastossa on pelätty yritysasiakkaiden aiheuttamaa ruuhkaa. Tämä pelko osoittautui kuitenkin turhaksi

"Me pelättiin ensteks sitä, että tänne ryntää kaikki yritykset kauheine hakuineen. Luultavasti ne yritykset ei noteeraa meitä ollenkaan, ja ne, mitkä sitten on jotakin hakuja teettäny, niin ei ne oo sitten ollu niin suureks rasiitteeksi." (YK-7)¹

Tiedonhakuruuhkan todellisuudessa kirjastoissa on jouduttu miettimään *hakujen rajoittamista ja asiakkaiden priorisointia*, vaikka se onkin vastoin kirjastolain "tasa-arvo" -henkeä; kirjastolakihan ei salli minkään asiakasryhmän diskriminointia. Kuusi haastateltua mainitsi, että kirjastossa on harkittu asiakkaiden kategorisointia. Yhdessä kaupunginkirjastossa yliopisto-opiskelijat ohjataan jo nyt korkeakoulukirjastoon. Toisessa yliopistokaupungissa on järjestetty korkeakoulukirjastojen ja kaupunginkirjaston neuvottelukokous, jossa pohdittiin sitä, kenelle kuuluvat korkeakouluopiskelijoille tehtävät tiedonhaut. Kokouksessa ei kuitenkaan päästy mihinkään sopimukseen, mutta keskustelut kirjastojen välillä jatkuvat. Opiskelijoiden lisäksi toinen asiakasryhmä, jolle tehtävien atk-hakujen rajoittamista on mietitty, on yritykset.

"Meillä ei oo kieltäytymisperiaatteita, mutt meill on sillä tavalla epäviralliset periaatteet ollu, ett me ei tehdä yrityksille tiedonhakuja, mutt jos yrityksen henkilö tulee tänne yksityishenkilönä, niin sillon me ilman muuta tehdään, jos on semmonen tietokanta, ett me pystytään... tälläsiä kyllä puhelimessa on, ett yrityksestä selvästi soitetaan, että tehkää tiedonhaku ja lähettäkää heti paluupostissa huomenna, mutta niistä me ollaan kieltäydytty." (YK-3)

1. Haastateltuja kuvaamaan käytettiin seuraavaa koodimerkintää: YK = yleinen kirjasto, EK = erikoiskirjasto / tietopalvelu ja KK = korkeakoulukirjasto. Numerot 1–8 erottelevat samassa kirjastotyyppissä työskenteleviä eri henkilöitä.

Asiakkaiden priorisoinnin lisäksi keinoiksi selviytyä tiedonhakuruuhkasta on harkittu tinkimistä tiedonhaun tasosta, toimitusaikojen käyttöönottoa (ovat jo käytössä joissakin yleisissä kirjastoissa) ja maksujen käyttöönottoa. Kolme haastateltua piti mahdollisena, että atk-tiedonhauista laskutetaan tulevaisuudessa ainakin joissakin tapauksissa.

Viisi haastateltua korosti kuitenkin yleisissä kirjastoissa tehtävien hakujen *maksuttomuutta*, jota perusteltiin sekä kansalaisten *tasa-arvolla* että *tiedonhaun riippumattomuudella välineestä*. Kolme haastateltavista viittasi kansalaisten yhtäläiseen oikeuteen saada tietoa.

"Musta tää maksuton systeemi on, kyllä mä siinä mielessä sitä puollan, että se on tasapuolinen, kellekään ei tule sitä estettä, ettei siitä syystä vois jotain hakua..." (YK-6)

Kolme haastateltua tähdensi, että atk on vain yksi väline muiden välineiden joukossa ja että asiakkaalle annetun vastauksen maksullisuus/maksuttomuus ei saa riippua tiedonhakuun käytetystä välineestä. Samalla korostettiin sitä, että tekemällä tiedonhaku atk:lla säästetään aikaa, joka sekun maksaa.

"Mää en oo koskaan ajanu sitä, että meidän pitäis ottaa maksu, mun mielestä se on kirjaston palvelu. Se on yks tapa hakee, se on siitä kirjastonhoitajasta kiinni, joka sen haun ottaa vastaan, että hakekse se sitä atk:lla vai hakeeks se sitä manuaalisesti. Ja manuaalinenkin maksaa, kun laskeetaan mun työaika, vaikk mull on huono palkka, niin kyllä sekin maksaa." (YK-4)

Haastatellut totesivat atk:n välineenä paitsi tehostaneen ja nopeuttaneen tiedonhakua myös muuttaneen asiakkaiden odotuksia sikäli, että nämä eivät enää halua itse selata painettuja luetteloja, vaan haluavat nimenomaan atk-listan. Yksi haastatelluista piti erityisenä ongelmana atk:n avulla löydettävän tiedon pirstoutuneisuutta

"...kirja-aineisto ei saa rahaa, mutta atk saa rahaa rajattomasti, niin on sitten korvattu kirjat niillä artikkeleilla... mulle tulee usein mieleen, että tää on...viime kädessä kauheeta, kun ihmiset totutetaan siihen, että ne lukee tosiaan näitä artikkeleita, ettei ne koskaan opikaan hallitsemaan kokonaisuuksia, koska ne ei saa kirjaa luettavaksi, että menee tosiaan, mistä Postman kirjoittaa.. ihmisiltä lukutaito, ja laajojen kokonaisuuksien hallitseminen ja keskittymiskyky, että tosiaankaan ei pysty enää keskittymään kolme minuuttia kauempaa, niinkun kuulemma

kestää musiikkivideo. Mua hirvittää se tiedon pirstoutuminen ja se atomistisuus." (YK-1)

Vaikka yleiset kirjastot eivät ainakaan toistaiseksi peri maksua atk-tiedonhauista, viisi kahdeksasta haastatellusta oli selvästi tietoinen niistä kustannuksista, joita tiedonhaut kirjastolle ja kunnalle aiheuttavat. Samalla he pohtivat maksuttomien atk-tiedonhakujen rajoja.

"Mutta se, että kyllä mä oikeestaan voin väittää itsekkin, että kyllä mä oon kokenu sen, että jos joku asiakas haluaisi käyttää siis mahdollittoman paljon meidän palveluja, niin... jossakin se raja pitäis kulkea, ei se voi olla ihan siis semmonen pohjaton se kaupungin rahapussi, eli toisin sanoen just esimerkiks nää Finlex -haut mua on välillä askarruttanu... joku asiakas on ehkä kertonu työpaikallaan olevan Finlexin ja sitten hän kuitenkin pyytää meiltä hakua, että kyllä mun mielessä sillon just käväsee se, että missä se raja sitten kulkee ja kuinka pitkälle me voidaan mennä. Ja sitten just nää tälläset tietokannat, just jotka maksaa paljon." (YK-5)

Vaikka atk-tiedonhauista ei laskuteta, niistä kertyviä kustannuksia kuitenkin seurataan. Ainoastaan yksi haastateltu ilmoitti, ettei hän ole katsonut yhdestäkään hakuistunnosta, paljonko se on tullut maksamaan.

"Mä oon täysin vapaa näistä." (YK-2)

Yleisissä kirjastoissa työskentelevien kirjastonhoitajien suhtautuminen atk-tiedonhakujen maksullisuuteen/maksuttomuuteen vaikuttaa hienan ristiriitaiselta. Ristiriitaa ei esiinny niinkään yhden yksittäisen kirjastonhoitajan asennoitumisessa kuin tiedonhakukulttuurissa. Toisaalta maksuttomia atk-tiedonhakupalveluja perustellaan asiakkaiden yhtäläisellä oikeudella tyydyttää tiedontarpeensa tiedonhakuvälineestä ja käytettävissä olevista varoista riippumatta. Toisaalta yleisissä kirjastoissa esiintyvä atk-tiedonhakujen ruuhka ja kirjastolla käytettävissä olevat rajalliset resurssit pakottavat pohtimaan mm. asiakkaiden priorisointia, joka jo itsessään estää tasa-arvon toteutumisen palvelujen hyödyntämisessä.

4.2. Erikoiskirjastot

Vähiten atk-tiedonhakujen maksullisuuteen tai maksuttomuuteen liittyviä ongelmia kokivat erikoiskirjastoissa/tietopalveluissa työskentelevät informaattikot. Näissä kirjastoissa/tietopalveluissa omien tietokantamuotoisten luetteloiden käyttö on

maksutonta, hakuja ulkopuolisista tietokannoista tehdään vähän ja niiden rahoitus järjestyy yleensä kirjaston/ tietopalvelun budjetista. Haastatteluissa tuli esiin oikeastaan vain yksi maksuihin liittyvä huolenaihe. Kolme kahdeksasta erikoiskirjastossa/ tietopalveluissa työskentelevästä mainitsi tällaisena asiana *tulosvastuullisuuden ja kustannusten kohdentamisen*.

"Meillä ei oo vielä sitä tehty [laskutettu tiedonhauista/ MI & RS], mutta täällä on kaiken aikaa puhuttu näistä, että ... joka puolella taloo ruvetaan kohdentamaan niitä kustannuksia, mä en tiedä, mitä siitä mahtaa tulla sitten." (EK-6)

"Se liittyy yleensä tähän keskusteluun, mitä käydään täällä, että ajatellaan, että kaiken pitäis olla tulosvastuullista, semmoinen ajattelu on tulossa ja kirjastolla pitäis olla tuloja." (EK-2)

Erikoiskirjasto/tietopalveluympäristössä askarruttavat ajatukset toiminnan tuloksellisuuden mittaamisesta ja talon sisäisestä laskutuksesta saavat tukea myös k&i-alan lehdistössä esiintuoduista ajatuksista. Maija Klapuri (1991, 46-47) tarkastelee tulosjohtamista erikoiskirjastoissa ja toteaa sen tuovan kylkiäisenään filosofista pohdintaa tiedon arvosta tutkimukselle, opetukselle ja hallinnolle. Samalla hän kysyy, onko eri organisaatioiden velvollisuus enää varustaa työntekijänsä työn suorittamisessa tarvittavalla tiedolla.

4.3. Korkeakoulukirjastot

Kun korkeakoulukirjastossa työskenteleviltä kysyttiin atk-tiedonhakujen maksullisuuteen liittyviä ongelmia, vastaukset keskittyivät kahden teeman ympärille: 1) *hinnoitteluperusteiden vaihtelevuuteen ja epämääräisyyteen* sekä 2) *laskuttamisen vaikeuteen*. Yksi haastatelluista arveli, että hakuja kansainvälisistä tiedonhakupöytäkirjoista tehtäisiin enemmän, jos ne olisivat maksuttomia. Hän totesi kuitenkin samalla, että kun kotimaiset haut ovat nykyisin maksuttomia hänen kirjastossaan, asiakkaat eivät enää vaivaudu selaamaan painettuja bibliografioita vaan haluavat valmiin viitelistan käteensä. Lisäksi yksi haastatelluista huomautti maksullisten tiedonhakujen tuottavan lisävaivaa hänelle ja toimistosihiteerille, koska asiakkaille joudutaan kirjoittamaan laskuja. Vain kaksi korkeakoulukirjastossa työskentelevää haastateltua ei nähnyt atk-tiedonhakujen maksullisuudessa mitään ongelmia.

"Ei mulle kyllä mitään ongelmaa oo tullu vastaan, ei kukaan oo koskaan mitään tullu rettelöimään, kaikki on menny ihan niinkun on laskutettu." (KK-2)

Hinnoitteluperusteiden vaihtelevuuteen ja epämääräisyyteen viittasi joka toinen korkeakoulukirjastossa työskentelevä informaatikko. Hinnoitteluperusteiden vaihtelua esiintyy sekä palvelusta että kirjastosta toiseen siirryttäessä.

"No kyllähän se tietysti aina tai monasti tulee vastaan, ett miks se on maksullista, se on tietysti ainakin kotimaisista tietokannoista, koska naapuritalo eli kaupunginkirjasto, niin siellä se on maksutonta... ett kun eri kirjastoissa on erilaisia tapoja... jossakin päin saattaa olla tieteellisellä puolellakin kotimaiset haut ilmaisia..." (KK-3)

Vaikka korkeakoulukirjastoilla onkin käytävissä valmiit hinnastot asiakkaan laskuttamista varten, veloittaminen koetaan usein ongelmalliseksi: miten esim. informaatikon työaika otetaan laskutuksessa huomioon ja voiko informaatikko veloittaa täyden hinnan tehdessään hakua sellaisesta tietokannasta, jota hän ei kunnolla tunne vaan jonka käyttöä hän itse asiassa vasta harjoittelee hakua tehdessään? Hinnoittelun epämääräisyyttä on osaltaan lisännyt CD-ROM-hakujen tulo online-hakujen rinnalle. CD-ROM -tietokantoja voidaan yhtäältä verrata kirjoihin ja kausijulkaisuihin, jotka hankitaan ajatellen käyttäjäkollektiivia; toisaalta informaatikon CD-ROM -tietokannasta tekemä haku on rinnastettavissa suoraan käyttöön hakuun, joka lähtee yksittäisen käyttäjän yksittäisestä tehtäväsiannosta. Hinnoittelun vaikeuksia kuvaa satuvasti seuraava kommentti:

"Tää hinnoittelun epämääräisyys, kun tuli nää CD-ROMmit, otetaanko niistä hintaa ja minkälainen hinta ja minkälaisista hauista. Joskus ne saattaa olla kauheen laajoja ja jotkut taas sitten lyhyitä... Ja mikä lasketaan meidän työajaks, sekö kun mä istun kahvilla ja printteri printtaa tuloksia vai onks se se aika, jonka mä käytän tähän ajatustyöhön ja näpyttelyyn vai mikä?" (KK-1)

Laskuttamisen vaikeus tuli selvästi esiin kolmen haastateltavan vastauksissa. Laskuttamisen vaikeudessa on kyse sekä "rahastamisen" vierastamisesta että maksujen oikeellisuuteen ja kohtuullisuuteen liittyvästä epävarmuudesta.

"Iskitpä arkaan paikkaan. Mä oon niin huono niitä hinnotteleen, mä antasin mieluummin ilmaseks kaikki." (KK-4)

"... koska mä inhoon tätä rahastamista, niin mä teen tarkotuksella ne haut mahdollisimman hyvin sillain, ett mä en ajattele sitä, ett vaikk talolle tulis tappioo siitä, ett mä teen haun hyvin..." (KK-1)

Epävarmuus perittävien maksujen oikeellisuudesta ja kohtuullisuudesta liittyy kahteen pääongelmaan. Tiedon arvoa on käytännössä vaikea ellei mahdotonta ilmaista täsmällisesti rahassa. Toinen hankaluus liittyy käyttäjien kategorisointiin maksaviin ja ei-maksaviin asiakkaisiin etenkin siinä tapauksessa, että ko. jaottelu ei ota huomioon asiakasryhmien erilaisia maksukykyä (esim. opiskelijoita veloitetaan hauista, jotka yliopiston henkilökunta voi teettää maksutta).

"Kyll se on musta aika ongelmallista, nimenomaan tää... että asiakkaat tulee niin hyvin erilaisista organisaatioista, ett tavallaan mä liikun semmosissa organisaatioissa, joissa raha ei liiku, ennen kaikkea opiskelijat ja tutkijat, ja sitten taas semmosissa, joissa rahaa on kyllä käytettävissä. Ja mä huomaan, ett osin se on mun oma asenne, ett mä en osaa laskuttaa, mun on hirveen vaikee laskuttaa työstäni, ja sitt kun kuitenkin tää laskutus on vähän sillein arviointia, ett mikä on kohtuullista, koska mä en suinkaan velota kaikesta tekemästani työstä... toistaseks oon velottanu alimittasesti... Mä alihinnotan nimenomaan työni, mikä saattaa liittyä ihan mun tähän työhistoriaani, ett mä oon ollu akateemisessa maailmassa enkä suinkaan liikemaailmassa, ja nyt jospa ajattelee vaikka jotain parturimaksuja, ne velottaa paljon enemmän kuin minä, mä tiedän sen kauheen ristiriidan, mutt jotenkin, kun on tottunu sitt toisaalta ajattelemaan, ett kaikilla on oikeus tietoon, niin mä en oikein, ett mikä on se oikea ja kohtuullinen menettelytapa." (KK-6)

Korkeakoulukirjastosektorilla atk-tiedonhakujen maksullisuuteen liittyvä hankalin ongelma näyttää olevan hinnoittelupolitiikan kirjavuus ja laskutusperusteiden epämääräisyys. Nämä seikat heijastunevat omalta osaltaan myös informaattikkojen kokemana laskuttamisen vaikeutena.

5. Maksullisuuden rooli atk-tiedonhaun toteutuksessa

Vaikka haastateltavien kokemat maksullisuus/maksuttomuus -ongelmat liittyivät hinnoittelupolitiikkaan, laskutusperusteisiin, resurssien

riittävyYTEEN jne. maksullisuus nousi uudelleen esiin keskusteltaessa tiedonhaun suunnittelusta ja toteutuksesta. Myös muutamassa aiemmassa tutkimuksessa on tiedonhaun maksullisuutta tarkasteltu tästä näkökulmasta.

Michael D. Cooperin ja Nancy A. DeWathin (1977) tutkimuksessa selvitettiin atk-hakujen maksullistamisen vaikutuksia yleisissä kirjastoissa v. 1974-1976. Neljä kalifornialaista kirjastoa tarjosi noin vuoden ajan atk-haut maksutta asiakkailleen, minkä jälkeen haut maksullistettiin siten että asiakkaalta perittiin puolet haun yhteysaikakustannuksista, tutkimuksen rahoittajan vastatessa toisesta puolesta. Maksullistaminen tehosti hakuja monessakin suhteessa. Kun maksuttoman palvelun aikana asiakas joutui odottamaan haun tuloksia lähes 8 vuorokautta, maksullisen haun jonotusaika väheni keskimäärin 4,5 vuorokauteen. Maksullistaminen alensi jonkin verran myös hakujen kokonaiskustannuksia (noin 29 dollarista n. 27 dollariin). Merkittävin säästö tuli yhteysaikakustannuksiin; säästääkseen asiakkaalle koituvia kustannuksia informaattikot pyrkivät minimoimaan yhteysajan ja käyttivät vastaavasti enemmän aikaa haun suunnitteluun.

Hakujen maksullistamiseen liittyvällä kustannusten säästämällä on havaittu olevan myös kääntöpuolensa. Sheila E. Cannell ja Ian R.M. Mowat (1982, 191-192) selvittivät 61 brittiläisen korkeakoulukirjaston maksullistamiskäytäntöjä ja kirjastonhoitajien näkemyksiä maksuista. Maksulliset haut myönnettiin suunniteltavan ja toteutettavan huolellisemmin kuin maksuttomat, mutta toisaalta vaatimus yhteysajan säästämiseksi on omiaan estämään informaattikkoja hankkimasta laajaa kokemusta eri tietokannoista; kilpajuoksu kellon kanssa pakottaa hakijat keskittymään vain niihin tietokantoihin, jotka hallitaan todella hyvin

Janice Helen McCue (1988, 86-92) tutki atk-tiedonhakua eri puolilla Yhdysvaltoja sijaitsevassa 21 yleisessä kirjastossa. Hän vertasi hakukustannuksia haun toteutukseen, jolloin hän otti huomioon sekä hakustrategian, hakutekniikan että tulostettujen viitteiden määrän ja hyödyllisyyden. McCue totesi, että ne kolme kirjastoa, jotka eivät perineet tiedonhausta maksua, sijoittuivat viiden hausta huonoiten selvinneen kirjaston joukkoon.

Käsillä olevan tutkimuksen kirjastonhoitajista/informaattikoista joka kolmas (8/24) pohti tiedonhaun suunnittelun yhteydessä myös maksullisuuskysymystä. He edustavat kaikkia kirjastotyyppisiä, neljä erikoiskirjastoja/ tietopalveluja, kolme kor-

keakoulukirjastoja ja yksi yleisiä kirjastoja. Haun suunnittelua perusteltiin haun myöhemmän etene-
misen kannalta myös taloudellisilla näkökohdilla.

"Kyllä mä ainakin jonkin verran suunnittelen, ett sen takia, ett siinä tavallaan menee sitä aika helposti mukaan ja huomaa unohtaneensa sitten, ikäänkuin tempautuu siihen juttuun muuten mukaan aika nopeesti, eikä sitten ehkä huomaa kaikkia vaihtoehtoja. Kyll se varmaan ihan rahallisestikin on oikeempaa." (EK-1)

"Kyllä se [haun etukäteissuunnittelu/ MI & RS], jos haluaa rahaa säästää, niin on aika tärkeitä, ja minun täytyy koko ajan ajatella rahaa." (YK-6)

Kaksi haastateltua, joilla oli käytössä maksuttomat tietokannat, "tunnustivat" kuitenkin jättävänsä suunnittelun vähemmälle, koska hauista ei aiheudu kustannuksia edes kirjastolle/ tietopalvelulle. Molemmat arvelivat kuitenkin menettelevänsä toisin, jos heidän käyttämänsä tietokannat olisivat maksullisia.

"Monesti mä kuitenkin meen vaan sisälle katso-
maan, ett onhan mulla nyt joku käsitys siitä, ett mitä termejä mä käytän, mutt mä oon kyllä aika laiskasti ja huolettomasti, huom. kun mun tietokannat on ilmaisia, ett mä voin tehdä sen. [Entä jos ne ois maksullisia?/ MI & RS] Sillon tilanne ois todennäköisesti toinen, tai ihan varmasti olisi toinen... ett katsosin tesaariksesta termit ja suunnittelisin sitä vähän etukäteen, ett nyt mä otan yhteyden ja kokeilen, ja sitt mä joudun sulkemaan sen ja palaamaan uudestaan ja näin." (KK-6)

Myös asiakkaan mukanaoloon haun suunnittelussa ja toteutuksessa liitettiin taloudellinen aspekti. Eräs haastateltu huomautti, että tiedonhaun maksullisuus saa myös asiakkaan miettimään aiheuttaan tarkemmin.

"Ne tekee sen [mietti hakupyynnön valmiimaksi / MI & RS] nimenomaan, että kun siihen koko satanen pitää panna, niin sen tuloksen pitää olla sitten satasen väärsti." (KK-7)

Asiakkaan mukanaoloa itse hakutilanteessa perusteltiin asiakkaan oikeusturvalla ja henkilökohtaisella edulla. Samalla kuitenkin nähtiin, että asiakkaan etu voi olla vastakkainen kirjaston edulle.

"Täytyyhän sitä [haun etukäteissuunnittelua/ MI & RS] tehdä, kyllä mä teen aina tollasen haku-profiiliin ja katon noista asiasanoista, katotaan yhdessä asiakkaan kanssa. Jossain vaiheessa asiakas yleensä huomaakin hirveesti lisää asiasanoja, mitä se ei oo aikasemmin ajatellukaan. Näähaut paisuu sen takia, että asiakas on mukana, se

on ihan selvä juttu. Mä teen tavallaan talolle hallaa tällä toiminnalla, jos näin ajatellaan rahallisesti." (KK-1)

Se, että vain joka kolmas haastatelluista ja ainoastaan yksi yleisissä kirjastoissa työskentelevistä viittasi tiedonhaun taloudellisiin Aspekteihin puhuttaessa hakujen suunnittelusta ja toteutuksesta, saattaa johtua siitä, että hakujen maksullisuus mielletään pikemminkin laajana periaatekysymyksenä eikä niinkään yksittäiseen hakuun tai haku-suoritukseen liittyvänä kysymyksenä. Hakijat eivät kenties pidä tärkeimpänä sitä, paljonko tietty haku maksaa tai mikä on tämän haun kustannus-hyötysuhde, vaan kiinnittävät enemmän huomiota luvussa 4 kuvattuihin yleisluontoisiin ongelmiin, kuten esimerkiksi hinnoittelun kirjavuuteen, veloitusperusteiden oikeudenmukaisuuteen sekä yleisissä kirjastoissa resurssien riittämiseen kaikille asiakkaille tehtäviin maksuttomiin hakuihin.

6. Johtopäätökset

Kysymys atk-hakujen maksullistamisesta on pitkään ollut päällimmäisenä keskusteltaessa K & I-palvelujen maksullistamisesta. Aihe on edelleen hyvin ajankohtainen myös Suomessa ja atk-hakujen maksullistamisen osalta tultaneen tekemään lähiaikoina kiinnostavia periaateratkaisuja, jotka koskevat sekä korkeakoulukirjastoja että yleisiä kirjastoja.

Tutkimuksen keskeiset tulokset on tiivistetty taulukossa 1, jossa luonnehditaan kirjastotyypeittäin maksullistamisen nykykäytäntöä, keskeisiä ongelma-alueita ja tulevaisuuden haasteita.

Yleisten kirjastojen selkeä ja yhtenäinen maksullistamiskäytäntö pohjautuu kirjastolain säännöksiin. Erikoiskirjastojen/ tietopalvelujen ja korkeakoulukirjastojen maksullistamiskäytäntöjä ei säätele mikään puitelaki, vaan ne määräytyvät kirjastokohtaisesti, heijastellen kehysorganisaation tehtäviä ja tavoitteita. Atk-hakujen maksuttomuuteen/ maksullisuuteen liittyvät ongelmat nousevat nykykäytännön puutteista, jotka koskevat yleisemmin hinnoittelupolitiikan periaatteita tai konkreettisemmin tietyistä palvelusta laskuttamista. Näiden ongelmien ratkaiseminen asettaa lukuisia haasteita K&I-poliittiselle päätöksenteolle opetusministeriössä, Tietohuollon neuvottelukunnassa, kirjastojen kehysorganisaatioissa ja luonnollisesti itse kirjastoissa.

Taulukko 1. ATK-tiedonhakujen maksullistamiskäytännöt ja haasteet.

	erikoiskirjastot/ tietopalvelut	korkeakoulu- kirjastot	yleiset kirjastot
nykyinen käytäntö	melko selkeä	kirjava	selkeä
keskeiset ongelmat	* ei erityisiä ongelmia	* hinnoittelupoli- tiikan kirjavuus * epämääräiset laskutusperusteet * laskuttamisen vaikeus	* resurssien riittämättömyys * hakujen ruuhkautuminen * asiakkaiden priorisointi
tulevat haasteet	* kirjastoon sovellettavat tuloksellisuus- kriteerit * siirtyminen talon sisäiseen laskutukseen	* hinnoittelu- politiikan selkiyttäminen * johdonmukaisten laskutuskäytäntöjen kehittäminen -valtakunnallisesti -kirjastoittain -palveluittain	* kirjastolain "maksupykälän" uudelleenmäärit- tely - maksuttomat vs. maksulliset pal- velut * veloituskritee- reistä päättäminen

Yleisten kirjastojen nykyinen maksullistamis-
käytäntö on verrattain selkeä. Atk-hakujen maksu-
ton tarjonta ei ole tuottanut ainakaan toistaiseksi
suuria ongelmia kirjastoille. Vireillä oleva kirjas-
tolain uudistaminen saattaa merkitä lain "maksu-
pykälän" (7 §) tarkistamista siihen suuntaan, minkä
vapaakuntakokeilua koskeva laki tekee mahdolli-
seksi jo nyt: maksuttomiksi peruspalveluiksi sää-
dettäisiin vain kirjojen lainaus ja painetun aineis-
ton käyttö kirjastossa ja muiden palvelumuotojen,
mm. atk-hakujen maksullistaminen jätettäisiin kun-
tien harkittavaksi. Jos tähän mennään, yleiset kir-
jastot törmännevät moniin korkeakoulukirjastoja
nyt askarruttaviin ongelmiin: maksullistetaanko
kaikki atk-haut tietokannasta riippumatta vai aino-
astaan eniten kustannuksia tuottavat haut,

veloitetaanko myös kirjastonhoitajan/informaattikon
kirjaston omasta atk-luettelosta tekemästä hausta,
luokitellaanko asiakkaat eri kategorioihin jonkin
kriteerin nojalla jne.

Atk-hakujen maksullistaminen ei ole tuottanut
koviin hankalia ongelmia myöskään erikois-
kirjastoissa. Pelisäännöt ovat melko selkeät ja asi-
akkaat tietävät, mitä palveluja kirjastolta voi vaa-
tia. Erikoiskirjastojen kehysorganisaatioiden siir-
tyminen tulosbudjetointiin ja sitä kautta talon sisä-
iseen laskutukseen luovat kirjastoille uusia painei-
ta. Ratkaisevaa tässä on se, millä tavoin kehysorga-
nisaatio tulkitsee käsitteen "tuloksellisuus": näh-
däänkö, että kirjasto myötävaikuttaa parhaiten
kehysorganisaation toiminnan tuloksellisuuteen
tarjotessaan palvelut veloituksetta oman talon

välle vai halutaanko, että kirjasto hankkii tiettyyn määrään saakka tulonsa veloittamalla kaikkia asiakkaitaan. Jälkimmäisessä tapauksessa kirjasto saa hankalan ja ilmeisen epäkiittollisen tehtävän hinnoitella atk-haut siten, että maksut eivät karkota "ilmaispalveluihin" tottuneita asiakkaita ja silti takaavat riittävän tulokertymän kirjastolle.

Maksullistamisen ongelmia ja haasteita löytyy eniten korkeakoulukirjastoista. Nykyisten hinnoittelukäytäntöjen kirjavuus ja epämääräisyys herättää hämmennystä asiakkaissa; myöskään maksuja perivät kirjastonhoitajat/informaattikot eivät ole aina vakuuttuneita hinnoittelun oikeellisuudesta ja kohtuullisuudesta. Korkeakoulukirjastojen palvelujen maksullisuudesta on keskusteltu 1970-luvulta lähtien ja kysymystä on selvitetty mm. opetusministeriössä ja Tieteellisen informoinnin neuvostossa. Tässä työssä ei ole kuitenkaan edetty väljiä suosituksia pidemmälle. Vuoden 1991 keväällä toimintansa päättänyt Tieteellisen informoinnin neuvosto (1991, 41) saattoi vain todeta, että "Tietohuolto-organisaatioiden palvelujen maksullisuuskysymykset ovat ratkaisematta". Tinfon työn jatkajalla Tietohuollon neuvottelukunnalla riittää tehtäviä myös maksullistamiskysymyksessä. Tinfon tietohuollon kehittämisjaosto evästi "testamentissaan" neuvottelukuntaa suosittaen, että "Silloin kun tiedon välittämisestä aiheutuvista ylimääräisistä kustannuksista joudutaan perimään korvaus, tulisi tietohuoltoyksiköiden soveltaa yhteisiä periaatteita määriteltessään maksut maksupalvelulainsäädännön perusteella". (mt.). Etenkin korkeakoulukirjastojen integroidun Linnea-järjestelmän käyttöönotto edellyttää tällaista yhteisistä pelisäännöistä sopimista myös atk-hakujen maksujen osalta. Sopimukseen selkeästä ja yhdenmukaisesta hinnoittelukäytännöstä on ilmeisen vaikea päästä, jos korkeakoulut ja niiden kirjastot pitävät tiukasti kiinni autonomiastaan. Maksupolitiikan selkiyttämisen ensimmäisenä tehtävänä onkin selvittää, missä määrin korkeakoulukirjastot ovat valmiita yhtenäistämään maksukäytäntöjään, kun yhteen vaakakuppiin asetetaan selkeän hinnoittelupolitiikan hyödyt ja toiseen haitat, jotka liittyvät tinkimiseen ehdottoman autonomian vaatimuksista.

Kysymys atk-tiedonhakujen maksullisuudesta on jokaisella kirjastosektorilla viime kädessä poliittinen kysymys. Hyvään politiikkaan kuuluvat selvät päätökset ja päätösten perustelut. Sekä maksutomien ja maksullisten palveluiden että laskutusperusteiden tarkka määrittely on myös kirjastojen ja asiakkaiden edun mukaista nykyisen tilanteen

selkiyttäjänä. Se myös helpottaa hakuja tekevien kirjastonhoitajien/informaattikkojen työtä niin ajatuksellisesti kuin käytännössäkin.

Hyväksytty julkaistavaksi 6.2.1992.

Lähteet

- Ahonen, Tuula & Taberman, Leena (1990). Maksutto-
muusperiaatteen kehitys Suomen yleisissä
kirjastoissa. Tartu hetkeen - 90-luvun haasteita
kirjastoille (toim. Harri Kalinen & Mervi Kivirinta
& Eija Poteri), s. 35-49. Tampere: UDK r.y. (UDK
r.y.:n tieteellinen julkaisusarja n:o 16).
- Asetus 980/1973. Valtion maksuperustelaki. Helsin-
ki 1973.
- Asetus 955/1975. Asetus korkeakouluilta tilatuista
tutkimuksista ja muista palvelutehtävistä perittävistä
maksuista. Helsinki 1975.
- Asetus 235/1986. Kirjastolaki. Helsinki 1986.
- Asetus 592/1989. Laki vapaakunnan oikeudesta poi-
keta eräistä säännöksistä ja määräyksistä. Helsinki
1989.
- Blazek, Ron (1982). *User fees: a survey of public and
academic reference librarians. Ethics and reference
services* (ed. by Bill Katz & Ruth A. Fraley), p.
55-74. New York: The Haworth Press. (The
Reference Librarian n:o 4).
- Cannell, Sheila E. & Mowat, Ian R.M. (1983). Charges
for on-line searches in university libraries. *Journal
of Librarianship* 14 (3): 176-203.
- Cooper, Michael D. & DeWath, Nancy A. (1977).
The effect of user fees on the cost of on-line
searching in libraries. *Library Automation* De-
cember 1977: 304-319. Published also in *Key papers
in the economics of information* (ed by. Donald W.
King & al.) 1983, p. 163-178. White Plains, N.Y.:
Knowledge Industry Publications, Inc.
- Harisalo, Risto (1991). Julkinen rakennemuutos. *Ka-
nava* 19 (8): 463-471.
- Heikkilä, Inkeri & Holma, Aulikki (1990). Tieto ja
elämä. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Iivonen, Mirja (1991). Hakulausekkeiden analysoinnin
ja hakulausekkeiden muotoilun johdonmukaisuus.
Julkaisematon tutkimussuunnitelma. Tampereen
yliopisto.
- Klapuri, Maija (1991). Tulosajattelu erikoiskirjastossa
- kriittisiä huomioita. *Signum* 24 (2): 46-47.
- Komiteanmietintö 1984:26. Yleisten kirjastojen sää-
döstoimikunnan mietintö. Helsinki: Valtion paina-
tuskeskus.

- Lynch, Mary Jo (1986). Financing online services. Managing online reference services (ed. by Ethel Auster), p. 185-190. New York: Neal-Schuman, Inc.
- McCue, Janice Helen (1988). Online searching in public libraries: a Comparative study of performance. Metuchen N.J. & London: The Scarecrow Press, Inc.
- Mowat, Ian R.M. & Cannell, Sheila E. (1986). Charges for on-line searches in university libraries: follow-up to 1981 study. *Journal of Librarianship* 18 (3): 193-211.
- Okko, Marjatta (1990). Onko kirjastopalvelujen maksuttomuus vaihtoehtona? *Kirjastotiede ja informatiikka* 9 (4): 115-118.
- Poroila, Heikki (1991). Kirjastot, maksut ja vaihtoehtot. *Kirjastolehti* 84 (3): 108-110.
- Savolainen, Reijo (1989). Tieteellisen ja teknisen tiedon tavoitettavuus ja kirjasto- ja informaatiopalvelujen maksullistaminen. Tampere: Tampereen yliopisto. (Acta Universitatis Tamperensis, vol. A 263).
- Tammekann, Eeva-Maija (1985). Kirjastopalvelujen maksullisuus. *Kirjastolehti* 78 (6): 257-260.
- Tieteellisen informoinnin neuvosto (1985). Kirjasto- ja informaatiopalveluista perittävät maksut. *Signum* 1985 (8): 200-201.
- Tieteellisen informoinnin neuvosto (1991). Tietohuollon kehittäminen. Tietohuollon kehittämisjaoston muistio. Tieteellisen informoinnin neuvoston ehdotukset tietohuollon kehittämiseksi. Liite 1 (52 sivua). Helsinki: Tieteellisen informoinnin neuvosto.
- Yleiset kirjastot ja uusi tietoteknologia (1984). Laati Irmeli Hovi & al. Helsinki: Kirjastopalvelu. (Keskustelua kirjastosta n:o 4).

Tämän numeron kirjoittajat

Iivonen, Mirja, tutkija, Tampereen yliopisto

Keskustalo, Heikki, yht.yo., Tampereen yliopisto

Kärki, Riitta, assistentti, Tampereen yliopisto

Mäkinen, Ilkka, assistentti, Tampereen yliopisto

Savolainen, Reijo, vs. apulaisprofessori, Tampereen yliopisto

Vakkari, Pertti, vt. professori, Tampereen yliopisto