

Maksuttoman kaukopalvelun mahdollisuus

Eija Mähönen & Anu Ranta & Kaisa Rissanen

Tampereen ammattikorkeakoulun (TAMK) kirjastossa otettiin vuoden 2010 alussa käyttöön maksuton kaukopalvelu. Maksuttomuus tarkoittaa ilmaista kaukopalvelua suurimmalle osalle henkilö- ja organisaatioasiakkaita. Kaukopalvelutilaukset ovat ilmaisia TAMKin opiskelijoille ja henkilökunnalle. Kirjastoille lähetettävät kaukolainat ovat vastaanottavalle organisaatiolle maksuttomia. Vain TAMKin ulkopuolisilta asiakkailta peritään maksu.

Maksuttomuutta sovellettiin suppeassa mitta-kaavassa jo aiemmin. Henkilökunnan kaukolainat olivat maksuttomia ja opiskelijat saivat tietyn määrän ilmaisia kaukolainoja opinnäytetyövaiheessa. Varastokirjaston maksuttomuus pu-
dotettiin asiakastasolle, ja Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjaston kanssa tehtiin vastavuoroinen sopimus maksuttomasta kaukopalvelusta.

Maksuttomuuden laajentamiseen päädyttiin useastakin syystä. Tärkein motiivi oli asiakaspalvelun parantaminen. Useat kirjastot jättävät kaukopalvelumaksut perimättä opetushenkilökunnalta muttei opiskelijoilta. Maksuton kaukopalvelu edistää TAMKilaisten samanarvoisuutta kirjaston asiakkaina.

Kirjastoverkoston resurssit käyttöön

Kokoelmapoliittisesti oli mielekästä ottaa mahdollisimman tehokkaaseen käyttöön kirjastoverkoston tarjoamat resurssit. Kiristyvän talouden, täyttyvien hyllyjen ja tilojen aikana kokoelmien profilointi on entistä tärkeämpää. Sen seurauksena kokoelmaan saattaa jäädä esim. omien ydinsäiltöjen ulkopuolisiin aineistoihin aukkoja, joita täydennetään kaukopalvelulla.

Yhtenä perusteena muutokseen oli kaukopalvelumaksujen keräämisen kustannukset. Pienlas-
kutuksen pyörittäminen – vaikka koontilaskuina-
kin – on erittäin kallista, eikä tue millään tavalla kirjaston ydintoimintaa.

Ennen uuden käytännön aloittamista pienenä pelkona oli maksuttomuuden aiheuttama kaukopalvelun hallitsematon kasvu ja sitä kautta kokoelma- ja henkilöstöresursseihin kohdistuvat paineet. Käytäntö on kuitenkin osoittautunut varsin toimivaksi.

Mikään ei estä rajaamasta osia kokoelmasta (esim. kurssikirjat tai muu oman organisaation kannalta keskeisin aineisto) kaukopalvelun ulkopuolelle, jotta omille asiakkaille pystytään takaamaan heidän tarvitsemansa tiedonlähteet. TAMKissa kurssikirjojakin lainataan, mikäli niitä käytävä kurssi ei ole parhaillaan käynnissä omassa ammattikorkeakoulussa.

Asiakkaiden omatoimisuus korostuu

Kaukopalvelu on keskitetty TAMKissa työparille. Henkilöstöresurssi on riittävä, vaikka työparin toimenkuviin kuuluu paljon muitakin tehtäviä. Kaukopalveluprosessi pyritään pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja asiakkaiden omatoimisuuteen perustuvana. Prosessi nopeutuu, koska palvelun erilaisista kustannusvaihtoehdoista ei tarvitse käydä keskustelua asiakkaan kanssa.

Asiakas voi mennä suoraan verkkoon täyttämään kaukolainatilauksen haluamaansa aikaan haluamassaan paikassa. Kaukopalvelija saa sähköpostiviestin lomakkeen täyttämisestä, jonka jälkeen hän paikantaa halutun aineiston ja lähettää pyynnön lainaavaan kirjastoon. Kaukolainat ti-

lataan keskitetysti TAMKista, mutta ne postitetaan lainaavasta kirjastosta suoraan aineistoa tarvitseviin TAMKin kirjastotoimipisteisiin.

Kaukolainat tilastoidaan ilman erillistä kaukopalveluohjelmaa. Tilatut kaukolainat viedään numerojärjestyksessä Excel-taulukkoon, minkä lisäksi otetaan tulosteet sekä asiakkaan pyynnöstä että lainaavaan kirjastoon lähetetystä pyynnöstä. Käytäntö ei ehkä ole erityisen nykyaikainen, mutta se on koettu nopeaksi ja toimivaksi.

Kynnys matalaksi

Tilastojen valossa kaukopalvelu ei ole räjähtänyt maksuttomuuden myötä käsiin. Ensimmäisenä maksuttomana vuonna 2010 kaukolainatilauksia kertyi 468 kappaletta. Samana vuonna kirjastoilta tuli yhteensä 285 kaukopalvelupyyntöä. Kuluvana vuonna tilattujen kaukolainojen määrä oli lokakuun loppuun mennessä 427 ja kirjastoilta oli tullut 216 tilausta. Tilausten määrä on siis pysynyt samalla tasolla kuin edellisvuonna.

Kustannusten kohtuuton kasvu ei ainakaan toistaiseksi ole ollut ongelma. Tammi-lokakuussa 2011 TAMKiin tilattiin kaukolainoja 1600 €:n arvosta. Vaikka loppuvuodesta onkin tulos koontilaskuja, eivät kaukopalvelukustannukset ole kohtuuttomia saatuaan hyötyyn verrattuna.

Käyttäjät saavat tarvitsemansa aineistot ja kirjasto ei hanki kaikkein vähiten käytettävää aineistoa hyllyihin pölyttymään. Myöskään turhat,

noutamatta jäävät kaukolainat eivät ole aiheuttaneet turhaa lisätyötä. TAMKin kirjaston kokemusten perusteella maksuttomuus on mahdollista ja jopa erittäin toimivaakin kaukopalvelun yhteydessä. Ennen kaikkea se on omalta osaltaan vahvistanut kirjastopalvelujen asiakaslähtöisyyttä laskemalla kaukopalvelun käytön kynnystä. 📖

Mikä on TAMK?

TAMK on yksi Suomen suurimmista ammattikorkeakouluista, jossa opiskelee n. 10 000 ja työskentelee n. 800 henkilöä. TAMK on monialainen, usealla paikkakunnalla toimiva ammattikorkeakoulu. TAMKin kirjaston muodostavat kymmenen toimipistettä, joista seitsemän on Tampereella ja kolme sen ympäristössä Pirkanmaalla (Ikaalinen, Mänttä-Vilppula ja Virrat).

Tietoa kirjoittajista

*Eija Mähönen, tietopalvelusihteeri
Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto
Email. Eija.mahonen@tamk.fi*

*Anu Ranta, informaattikko
Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto
Email. Anu.ranta@tamk.fi*

*Kaisa Rissanen, tietopalvelupäällikkö
Tampereen ammattikorkeakoulun kirjasto
Email. Kaisa.rissanen@tamk.fi*